

Tiia Rahkonen

VUOROVAIKUTUSKOULUTUS OSANA SOVITTELUN PERUSKURSSIA

Vapaaehtoissovittelijoiden kokemuksia

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta
Pro gradu -tutkielma
Huhtikuu 2020

TIIVISTELMÄ

Tiia Rahkonen: Vuorovaikutuskoulutus osana sovittelun peruskurssia: Vapaaehtoissovittelijoiden kokemuksia
Pro gradu -tutkielma
Tampereen yliopisto
Puheviestinnän maisteriohjelma
Huhtikuu 2020

Sovittelija toimii rikos- ja riita-asioiden sovittelussa rikoksen tai riidan osapuolille sovinnon mahdollistajana ja puolueettomana toimijana, joka auttaa osapuolia keskustelemaan soviteltavasta konfliktista. Suomessa sovittelutoiminta on tärkeää vapaaehtoistyötä, jossa sovittelijoina toimivat sovittelun peruskurssille hakeneet ja sen suorittaneet vapaaehtoiset. Vuorovaikutuksen näkökulmasta sovittelu sisältää haastavia vuorovaikutustilanteita, jotka vaativat sovittelijalta hyvää vuorovaikutusosaamista. Tällaisia vuorovaikutustaitoja ovat esimerkiksi kuunteleminen, dialogin edistäminen ja kyky osoittaa tasapuolisuutta sovittelutilanteessa.

Tämän pro gradu -tutkielman tavoitteena on selvittää, millaista vuorovaikutuskoulutusta sovittelun peruskurssi sisältää ja miten vapaaehtoissovittelijat arvioivat saamaansa koulutusta vuorovaikutusosaamisen näkökulmasta. Lisäksi tutkielmassa halutaan muodostaa käsitys siitä, miten vapaaehtoissovittelijat arvioivat omaa vuorovaikutusosaamistaan sovittelutyössä. Vuorovaikutuskoulutus osana sovittelun peruskurssia valikoitui tutkielman tutkimuskohteeksi, sillä sitä ei ole tietävästi aiemmin tutkittu. Tutkielman tavoitteena on tuoda uutta tietoa vapaaehtoissovittelijoiden saamasta koulutuksesta vuorovaikutuksen näkökulmasta sekä pohtia sovittelussa esiintyviä vuorovaikutusosaamiseen liittyviä ilmiöitä, joita voitaisiin hyödyntää sovittelijoiden kouluttamisessa tulevaisuudessa.

Tutkielma on laadullinen ja sen tutkittavana kohderyhmänä olivat Suomessa toimivat vapaaehtoissovittelijat. Aineisto koostui 12 teemahaastattelusta, joista neljä järjestettiin kasvotusten ja kahdeksan teknologiavälitteisesti. Haastateltavat olivat suorittaneet sovittelun peruskurssin ja heillä oli takanaan jo jonkin verran sovitteluita – osalla enemmän ja osalla hieman vähemmän. Aineisto analysoitiin laadullista sisällönanalyysia käyttäen.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että sovittelun peruskurssi sisältää vapaaehtoissovittelijoiden kokemusten mukaan vuorovaikutusosaamiseen liittyvää koulutusta. Tulosten perusteella vuorovaikutusosaamista käsitellään kurssilla erityisesti erilaisten käytännön harjoitteiden kautta, mitä olivat esimerkiksi sovittelutilanteita mallintavat simulaatioharjoitukset tai kuuntelemisen taitoa harjoittavat pariharjoitukset. Vapaaehtoissovittelijat kokivat peruskurssin vuorovaikutuskoulutuksen hyväksi ja riittäväksi. He olisivat kuitenkin toivoneet saavansa vuorovaikutuskoulutusta enemmän esimerkiksi tunnepuoleen liittyvissä asioissa sekä sovittelun erityiskysymyksiin, kuten sovittelutilanteisiin lasten ja nuorten, eri kulttuureista tulevien ja mielenterveysongelmista kärsivien sovittelussa olevien osapuolten kanssa. Jatkotutkimuksen näkökulmasta lisätutkimuksia voitaisiin toteuttaa esimerkiksi sovitteluparin välisestä vuorovaikutuksesta, vuorovaikutuskoulutuksesta sovitteluohjaajien näkökulmasta tai vuorovaikutuksesta sovittelijoiden jatkokoulutuksissa.

Avainsanat: sovittelu, rikos- ja riita-asiat, restoratiivinen oikeus, vapaaehtoistyö, konflikti, vuorovaikutusosaaminen, vuorovaikutuskoulutus

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO.....	4
2 RIKOS- JA RIITA -ASIOIDEN SOVITTELU	6
2.1 SOVITTELEMINEN VAPAAEHTOISTYÖNÄ.....	9
2.2 VAPAAEHTOISSOVITTELIJOIDEN KOULUTUS.....	11
3 VUOROVAIKUTUS SOVITTELUN KESKIÖSSÄ.....	14
3.1 VUOROVAIKUTUSOSAAMISEN MÄÄRITELMÄ.....	14
3.2 SOVITTELIJAN OMINAISUUDET	17
4 RIKOS- JA RIITA-ASIOIDEN SOVITTELUN KESKEISET KÄSITTEET JA PERIAATTEET VUOROVAIKUTUKSEN NÄKÖKULMASTA	20
4.1 RESTORATIIVINEN OIKEUS.....	20
4.2 KONFLIKTI.....	22
4.3 DIALOGI JA TUNTEET.....	24
4.4. KUUNTELEMINEN	26
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	29
5.1 TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	29
5.2 AINEISTONKERUUMENETELMÄ.....	32
5.3 AINEISTON HANKINTA.....	33
5.4 AINEISTON ANALYSOINTI.....	35
6 TULOKSET	37
6.1 SOVITTELUOIMINTAAN MUKAAN LÄHTEMINEN JA SOVITTELUN PERUSKURSSI YLEISESTI.....	37
6.2 VUOROVAIKUTUSKOULUTUKSEN SISÄLTÖ OSANA SOVITTELUN PERUSKURSSIA	39
6.3 VIESTINNÄLLISET KÄSITTEET SOVITTELUN PERUSKURSSILLA	42
6.4 VUOROVAIKUTUSKOULUTUKSEN ARVIOIMINEN.....	48
6.5 VAPAAEHTOISSOVITTELIJAN KOKEMUS VUOROVAIKUTUSOSAAMISESTAAN SOVITTELUTYÖSSÄ	53
6.6 PALAUTTEENANTO SOVITTELUTYÖSSÄ	58
7 POHDINTA.....	64
7.1 TULOSTEN TARKASTELU	64
7.2 TUTKIELMAN ARVIOINTI	70
7.3 JATKOTUTKIMUS	76
KIRJALLISUUS.....	78
LIITTEET.....	82

1 JOHDANTO

Saatamme joutua elämässämme tilanteisiin, joissa riidan tai rikoksen selvittäminen ei onnistu ilman ulkopuolisen ihmisen läsnäoloa. Tällöin saatetaan sovittelua. Sovittelu on oppimisprosessi ja vapaaehtoinen konfliktinhallintamenetelmä, jossa ulkopuolinen sovittelija auttaa riidan osapuolia sovittelumenettelyn avulla löytämään molempia osapuolia tyydyttävän ratkaisun. Sovittelija ei toimi osapuolten ongelman ratkaisijana vaan sovinnon mahdollistajana. (Suomen Sovittelufoorumi 2019.) Sovittelun tarkoitus on korvata rikoksen tai riidan seurauksena tapahtuva oikeudenkäynti ja tuoda rikokseen tai riitaan ratkaisuja muodollisen oikeusprosessin rinnalla (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2019).

Tiettävästi tunnetuin sovittelutoiminnan muoto Suomessa on lakisääteinen rikos- ja riita-asioiden sovittelu, jonka toimintaa johtaa, ohjaa ja valvoo sosiaali- ja terveysministeriö. Sovittelun järjestämisestä on valtakunnallisesti vastuussa Terveiden ja hyvinvoinninlaitos eli THL. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019.) Sovittelupalveluita tarjoavat ympäri Suomea toimivat sovittelutoimistot (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2019) jotka sijoittuvat suurimmassa osassa kuntia sosiaalitoimen alaisuuteen (Takala & Mielityinen 2001, 287). Sovittelun toimialueilla toimivia sovittelutoimistoja on maanlaajuisesti yhteensä 18 (Elonheimo 2020, 8).

Ennen kaikkea sovittelutoiminta on vapaaehtoistyötä. Sovittelijoina toimivat sovitteluun koulutetut ja vaitiolovelvolliset vapaaehtoissovittelijat, jotka auttavat sovittelun osapuolia sovitteluprosessin aikana (Elonheimo & Kuoppala 2019, 13). Suomessa sovittelutoiminnassa oli vuonna 2018 mukana aktiivisia vapaaehtoissovittelijoita noin 1200 ja noin 10 ammattihenkilöstöön kuuluvaa, jotka koostuvat vastuuhenkilöistä, ohjaajista ja muusta henkilöstöstä (Elonheimo 2020, 12–14; Elonheimo 2019, 8). Sovittelulain (22.5.2015/680, 10§) mukaan sovittelutoiminnan vastuuhenkilöiltä ja ohjaajilta vaaditaan tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, mutta vapaaehtoissovittelijoilta erillistä tutkintoa ei vaadita. Lain mukaan sovittelijana voi toimia henkilö, joka on suorittanut sovittelutoimintaan perehdyttävän koulutusjakson eli toisin sanoen sovittelun peruskurssin. Vapaaehtoisuustyö on nähty perusteluna sille, miksi sovittelijoilta ei voida vaatia laajaa koulutusta tai kokemusta sovittelutoimintaan ryhtymiselle (Takala & Mielityinen 2001, 287). Sovittelijoiden kouluttaminen nähdään kuitenkin tärkeäksi, sillä myös sovittelun peruskurssin jälkeen THL:n tulee huolehtia täydennyskoulutuksen järjestämisestä niin valtakunnallisesti kuin alueellisesti (22.5.2015/680, 11§).

Sovittelun keskiössä on ihmisten välinen vuorovaikutus. Siinä korostetaan osapuolten kohtaamista, henkilökohtaisen vastuun ottamista ja ristiriitatilanteen selvittämistä, missä sovittelijan on oltava tarkkana osapuolten tasavertaisuuden ja keskinäinen kunnioituksen säilyvyydestä sekä siitä, että sovittelun lopputulos perustuu oikeaan tietoon (Iivari 2007, 20) ja syntyy vapaaehtoisesti osapuolten yhteisenä päätöksenä (Elonheimo & Kuoppala 2019, 13). Jotta sovittelija voi tarjota laadukasta sovittelua rikoksen tai riidan osapuolille, hänellä on oltava riittävät tiedot ja taidot, sillä sovitteluprosessin laatuun vaikuttaa olennaisesti kysymys sovittelijan pätevyydestä (Ervasti & Nylund 2014, 292). Yhdysvalloissa sovittelijoiden koulutusta tutkinut Devinaz (2018, 187) on todennut, että tullaan hyväksi sovittelijaksi vahvojen vuorovaikutustaitojen kehittäminen on välttämätöntä. Esimerkiksi hyvä kuuntelutaito on hänen mukaansa erityisen tärkeänä sovittelijan vuorovaikutustaito (Devinatz 2018, 190).

Koska ihmisten väliseen vuorovaikutukseen liittyvät tekijät ovat sovittelussa niin keskiössä ja myös aiemman kirjallisuuden perusteella sovittelun peruskurssi sisältää monia vuorovaikutusosaamiseen liittyviä tekijöitä (ks. Sopanen 2012), on varteenotettavaa selvittää, millaisia vuorovaikutusosaamisen valmiuksia sovittelutoimintaan ryhtyvät vapaaehtoissovittelijat kouluttautuessaan saavat. Vuorovaikutuskoulutuksen tutkiminen osana sovittelijoiden koulutusta on merkittävää myös siksi, että sovittelutilanteet voidaan nähdä haastavina vuorovaikutustilanteina, joissa haasteita voivat luoda esimerkiksi tilaisuudessa esiin nousevat voimakkaat tunteet. Tällaisissa vaativissa tilanteissa vahvaa vuorovaikutusosaamista voisi odottaa sovittelijoilta erityisesti.

Sovittelu on tärkeä osa suomalaista kansalaistoimintaa, jolla on vuosikymmenten vakiintunut perusta. Kuitenkaan yhteiskunnallisessa keskustelussa sovittelu ei ole laajemmin esillä tai monienkaan ihmisten tiedossa. Myöskin vapaaehtoistyön muotona sovittelutoiminta vaikuttaisi olevan harvinaisempi verrattuna muuhun vapaaehtoistoimintaan, minkä vuoksi vapaaehtoissovittelun tunnettuutta on tärkeä lisätä. Suomessa toimivaa sovittelun peruskurssia ei ole tietävästi tutkittu vuorovaikutuksen näkökulmasta. Tämän pro gradu -tutkielman tavoitteena on tuoda uutta tietoa sovittelun peruskurssista ja vapaaehtoissovittelijoiden saamistaan vuorovaikutuskoulutuksesta osana peruskurssia. Lisäksi tutkielmassa halutaan selvittää vapaaehtoissovittelijoiden kokemuksia omasta vuorovaikutusosaamisestaan sovittelutyössä. Tutkielman tuloksia voidaan hyödyntää tulevaisuudessa sovittelun perus- ja jatkokoulutuksissa ja sen toivotaan herättävän mielenkiintoa Suomessa toimivissa sovittelutoimistoissa ja sovitteluyhteisöissä.

2 RIKOS- JA RIITA -ASIOIDEN SOVITTELU

Rikos- ja riita-asioiden sovittelu (*eng. victim-offender mediation*) on vapaaehtoinen konfliktinhallintamenetelmä, jossa puolueeton ulkopuolinen henkilö toimii sovittelijana ja auttaa riidan osapuolia erityisen sovittelumenettelyn avulla löytämään molempia osapuolia tyydyttävän ratkaisun (Suomen Sovittelufoorumi 2019). Rikos- ja riita-asioiden sovittelu on yksi monista institutionaalisista Suomessa toimivista vaihtoehtoisista riidanratkaisumenetelmistä, joita ovat muun muassa oikeudelliset neuvontapalvelut, lautakunnat tai kuntien ja kirkon piirissä harjoitettu perheasioiden sovittelu (Ervasti 2001, 24). Muiksi sovittelun osa-alueiksi on nähty muun muassa naapuruussovittelu, perheasioiden sovittelu, työyhteisösovittelu, katusovittelu, kansainvälinen sovittelu ja ympäristösovittelu (Suomen Sovittelufoorumi 2019). Edellä mainittuja kutsutaan myös sovittelun sovelluksiksi (Ervasti & Nylund 2014, 374). Riita-asioita voidaan käsitellä myös käräjäoikeuden johtamassa tuomioistuinsovittelussa, jossa sovittelijana toimii käräjäoikeuden tuomari (Euroopan oikeusportaali 2020). Tässä tutkielmassa keskitytään kuitenkin yllä mainituista tietyvästi tunnetuimpaan eli rikosten sekä riitojen sovittelujärjestelmään, jossa sovitteluita hoitavat vapaaehtoissovittelijat, joiden toimintaa sovittelulain mukaan ohjaavat ja valvovat sovittelutoimistoissa työskentelevät sovittelun ohjaajat. Sovittelutoiminnan vastuhenkilöillä on myös vastuu sovittelutoiminnan suunnittelusta, kehittämisestä ja asianmukaisesta toteuttamisesta toimialueellaan. Sovittelulaissa on maininta siitä, että myös ohjaajat voivat tarvittaessa toimia sovittelijoina. (9.12.2005/1015, 4§.)

Rikos- ja riita-asioiden sovittelu on maksuton palvelu, jossa rikoksen tai riidan osapuolet voivat kohdata toisensa luottamuksellisesti puolueettomien sovittelijoiden avulla (Elonheimo & Kuoppala 2019, 13). Palvelu on säädetty eduskunnan päätöksellä vuonna 2006 laiksi rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta (9.12.2005/1015). Lain nimessä ja sovittelun määritelmässä korostuu etenkin rikosasiat. Sovittelu määritellään laissa eritoten rikosasioiden kautta sanoittamalla sovittelun olevan järjestetty mahdollisuus rikoksesta epäillylle ja rikoksen uhrille tavata toisensa (9.12.2005/1015, 1§). Riita-asiat jäävät lain määritelmässä vähemmälle huomiolle. Tämä ei ole yllättävää, sillä rikosasioita on sovittelussa huomattavasti riita-asioita enemmän. Esimerkiksi vuonna 2018 sovitteluun ohjattiin 14 789 rikosasiaa ja 737 riita-asiaa (Elonheimo & Kuoppala 2019, 2). Lain mukaan sovittelu voi kuitenkin kohdistua sellaisiin riita-asioihin, joissa ainakin yksi osapuoli on luonnollinen henkilö. Riita-asia voidaan ottaa soviteltavaksi vain, jos esimerkiksi riita ja sen asiassa esitetyt vahingonkorvaukseen liittyvät vaatimukset ovat vähäisiä. Kaiken kaikkiaan sovittelukohtaaminen on luottamuksellinen, missä voidaan käsitellä esimerkiksi rikoksen uhrille

aiheutuneita henkisiä ja aineellisia haittoja ja jossa pyritään omatoimisesti sopimaan toimenpiteitä haittojen hyväksyttämiseksi. (9.12.2005/1015, 1§.)

Sovittelulla on Suomessa hieman yli 35 vuotinen historia, joka alkoi vuonna 1983 Suomi Akatemian rahoittamalla *Sovitaan*-projektilla Länsi-Vantaalla. Vuonna 1984 järjestettiin ensimmäiset sovittelut sekä myöhemmin Vantaan kaupunginvaltuusto hyväksyi projektin osaksi sosiaalilautakunnan tehtävää joulukuussa 1985. Sovittelutoiminta yleistyi myös muissa Suomen isoimmissa kaupungeissa Vantaan mallin mukaisesti ja samalla myös eri järjestöt käynnistivät sovittelukokeiluja sekä alkoivat tarjoamaan sovittelupalvelua pysyvästi sitä tarvitseville. (Ojanne 2017, 6.) Dullumin ja Christien (1996, Uotila, Sambou, Rytterbro & Pabsdoff 2011, 3 mukaan) mukaan rikos- ja riita-asioiden sovittelu esiteltiin 1980-luvulla myös muissa pohjoismaissa, kuten Ruotsissa ja Norjassa toimintatavaksi etenkin nuorten lievien rikosten, kuten myymälävarkauksien ja ilkeiden selvittämistä varten. Toiminnan kehittäminen ja rahoitus sekä sovittelijoiden koulutus oli vuoteen 2006 saakka pääasiallisesti sovittelutoimintaa ylläpitävien järjestöjen omalla vastuulla (Ojanne 2017, 6). Sovittelulain (9.12.2005/1015) myötä sovittelupalvelua oli saatavilla kaikkialla Suomessa niin, että jokaisella kansalaisella on yhdenvertainen mahdollisuus saada sovittelupalvelua silloin, kun lain asettamat sovittelun edellytykset täyttyvät (Ojanne 2017, 7). Näin ollen sovittelu voidaan nähdä merkittävänä osana yhteiskunnan tarjoamia palveluita.

Sovittelijan tehtävä ei ole löytää sovittelussa ratkaisua, vaan ohjata sovitteluprosessia, jonka lopputuloksena asianomaiset löytävät ratkaisun itse (Suomen Sovittelufoorumi 2009, Brunila 2010, 23 mukaan). Sovitteluun osallistuvien osapuolten vapaaehtoisuus on sovittelun lähtökohta. Vapaaehtoisuudella tarkoitetaan tässä kontekstissa sovittelun osapuolten vapaaehtoisuutta osallistua menettelyyn ja ratkaista asia haluamallaan tavalla, ilman ratkaisuun tai sovintoon pakottamista. Sovittelu voidaan siis toteuttaa vain sellaisten osapuolten kesken, jotka ovat ilmaisseet vapaaehtoisesti ja henkilökohtaisesti suostuvansa sovitteluun (Flinck & Kuoppala 2017, 12). Vapaaehtoisuus tarkoittaa myös sitä, että osapuolet hyväksyvät sovittelijan mukanaolon sovittelutilanteessa. Sovittelussa osapuolille annetaan mahdollisuus keskeyttää sovittelu koska tahansa. (Ervasti & Nylund 2014; Moore 2003; Vindeløv 2013, Linnanmäki 2019, 31 mukaan.) Jotta osapuolet hyväksyvät sovittelijoiden läsnäolon sovittelussa ja jotta sovittelutilanne ei keskeytyisi ainakaan sovittelijoista johtuvasta syystä, voisi sovittelijoilta nähdä vaadittavan kykyä osoittaa sovittelun osapuolille esimerkiksi luottamusta.

Suomessa sovittelijoita koskee vaitiolovelvollisuus. Flinck (2013, 13) korostaa sovittelijoiden olevan toiminnan julkisuudesta annetun lain mukaan vaitiolovelvollisia eivätkä voi täten todistaa sovitteluasiassa esimerkiksi oikeudessa, ellei todistamiselle ole vaatimuksena erittäin painavaa syytä. Sovittelulle on määritelty myös selkeitä periaatteita, kuten vapaaehtoisuus ja puolueettomuus. Pehrmanin ja Poikelan (2015, Lappalainen 2017, 45 mukaan) mukaan sovittelijan on toimittava tasapuolisena ja neutraalina ulkopuolisena tahona, joka varmistaa tilan ja ajan jokaisen sovittelun osapuolen näkemyksille ja tuntemuksille. Italialaisen yliopiston tutkimuksessa (Baraldi & Farini 2011) neutraaliuden ja puolueettomuuden periaatteita sovittelussa on myös tarkasteltu kriittisesti. Baraldi ja Farini (2011) pohtivat muun muassa neutraaliuden/puolueettomuuden periaatteen sekä dialogin yhteen toimivuutta sovittelussa. Dialogilla tarkoitetaan heidän mukaansa sovittelijoiden näkökulmasta aktiivisen osallistumisen ja empatian osoittamisen edistämistä. Puolueettomuudessa sovittelijan tulisi heidän mukaansa välttää tuomitsemista sekä puolen ja kannan ottamista. He korostavat, ettei puolueettomuus estä sovittelijoita sovittelun osapuolten tunteiden, kokemusten tai näkökulmien kannustamisessa ja tukemisessa. He tuovat kuitenkin esille käsitteen monitulkintaisuuden ja pohtivat, pitääkö sovittelijan välttää rohkaisemasta toista osapuolta enemmän kuin toista, silloin kun sovitteltava konteksti on epäreilu tai sovittelun osapuolten välillä vallitsee osallistuvuuden osalta epätasa-arvoinen asetelma. (Baraldi & Farini 2011, 210.) Vaikka tutkimus on italialainen eikä se välttämättä ole sovellettavissa Suomen sovittelukontekstiin, on huomio kuitenkin mielenkiintoinen ja varteenotettava.

Myös Ervasti ja Nylund (2014) tuovat teoksessaan esille puolueettomuuden ja neutraaliuden käsitteiden kompleksisuuden ja monitulkintaiset määritelmät. He keskustelevat teoksessaan aiheesta viitaten useisiin tekijöihin ja toteavat puolueettomuuden tarkoittavan erään määritelmän mukaan muun muassa tasapuolisuutta ja osapuolten yhdenvertaista kohtelua (Ervasti ja Nylund 2014, 136). Näin ollen vastaus Baraldin ja Farinin (2011) pohdintaan rohkaisemisen välttämiseen liittyen vaikuttaisi olevan ei, sillä sovittelun osapuolia tulee kohdella tasapuolisesti. Ervasti ja Nylund (2014, 136) kuitenkin korostavat, ettei puolueettomuus ja neutraalius tarkoita, etteikö sovittelijalla voisi olla omaa näkemystä konfliktin lopputuloksesta. Mooren (2003, Ervasti & Nylund 2014, 136 mukaan) mukaan oleellista puolueettomuudessa on, että sovittelija osaa erottaa omat henkilökohtaiset mielipiteensä osapuolten toiveista ja näin auttaa heitä löytämään oman ratkaisunsa suosimatta liiallisesti ketään osapuolta. Hänen mukaansa puolueettomuutta testaa se, että sovittelun osapuolet kokevat sovittelijan puolueettomaksi. Yhteenvetona voidaan todeta, ettei sovittelija saisi tuoda omia henkilökohtaisia näkemyksiään sovittelussa esiin.

Kirjallisuuden perusteella sovittelutoiminta on Suomessa vakiintunutta ja ohjattua. Yhteenvedona tähän alalukuun voidaan todeta, että etenkin puolueettomuuden osoittaminen sovittelun osapuolia kohtaan sekä neutraalina pysyminen näyttäisi vaativan sovittelijalta vuorovaikutuksen näkökulmasta erityistä huomiota. Sovitteluiden aiheet ovat myös kirjallisuuden perusteella enemmän rikos- kuin riita-asioihin painottuvia ja voisikin kuvitella, ettei monikaan vapaaehtoiseksi ryhtyvä sovittelija ole aiemmin ollut haastavien rikosasioiden kanssa tekemisissä. Näin ollen sitä, miten sovittelijat etenkin rikoksen mutta myös riitojen osapuolten kohtaamiseen vuorovaikutusosaamisen osalta koulutetaan, on syytä tarkastella.

2.1 Sovittelemisen vapaaehtoistyönä

Wilsonin (2000, 215) mukaan vapaaehtoistyöllä tarkoitetaan mitä tahansa toimintaa, jossa henkilö käyttää omaa aikaansa vapaaehtoisesti voittoa tavoittelematta olemalla hyödyksi toiselle ihmiselle, ryhmälle tai organisaatiolle. Suomessa rikos- ja riita-asioiden sovittelijat toimivat vapaaehtoistyöntekijöinä, eikä heille makseta työstä palkkaa yleensä maksettavan pienen kulukorvauksen lisäksi (Takala & Mielityinen 2001, 287).

Sovittelija määritellään rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelulaissa tehtävään koulutetuksi henkilöksi, joka hoitaa yksittäisiä sovittelutehtäviä sovittelutoimiston ohjauksen ja valvonnan alaisena (9.12.2005/1015, 4§). Lain (680/2015, 10§) mukaan sovittelijana voi toimia henkilö, joka on suorittanut sovittelutoimintaan perehdyttävän koulutusjakson ja jolla on muutoin sellainen koulutus, taito tai kokemus, jota tehtävän asianmukainen hoitaminen edellyttää tai henkilö, joka on muuten tehtävään soveltuva. Sopasen (2012, 35) mukaan koulutukseen voi sisältyä esimerkiksi oikeustieteen, yhteiskuntatieteen tai sosiaalialan opintoja. Kokemuksella taas voidaan hänen mukaansa tarkoittaa esimerkiksi kansalaisjärjestötoimintaa, jossa henkilö on tottunut kohtamaan ihmisiä erilaisista elämäntilanteista. Sovittelijana voi siis toimia suhteellisen erilaisista koulutus- ja kokemustaustoista tulevat ihmiset.

Suomessa sovittelutoimintaa tekevät siis pääosin vapaaehtoiset. Vapaaehtoissovittelijat eivät ole virka- tai työsuhteessa olevia henkilöitä (Flinck 2013, 53), mutta sovittelun on kuitenkin nähty olevan lähellä viranomaistehtävää, sillä sovittelulla voi olla myös vaikutusta viranomaisten päätöksiin (Elonheimo 2019, 9). Sovittelua pidetään Elonheimon (2019, 9) mukaan erityisen vaativana vapaaehtoistyönä ja se on Sopasen (2012, 32) mukaan mielletty vapaaehtoistoimintana yhteiskunnallisesti merkittäväksi ja arvokkaaksi työksi. Myös naapurimassa Norjassa

sovittelutoiminta toimii samankaltaisesti vapaaehtoisten voimin, kun taas Ruotsissa osa sovittelijoista on vapaaehtoisia sekä osa ammattilaisia, kuten sosiaalityöntekijöitä tai asianajajia (Pabsdorff, Rytterbro, Sambou & Uotila 2011, 3).

Ojanne (2017, 7) kuvaa koulutettujen vapaaehtoisten sovittelijoiden edustavan laajaa läpileikkausta tavallisesta väestöstä ja näin ollen vapaaehtoisuudella on nähty olevan merkittävä vaikutus suomalaisen sovittelutyön vahvan perustan kehitykseen. Myös toiminnassa mukana olevien sovittelijoiden erilaista koulutus-, työ- ja elämäntaustaa on pidetty toiminnan kannalta rikkautena, mitä on perusteltu sovittelijoiden hyvällä paikallisten kulttuurien ja yhteisöjen tuntemuksella (Sopanen 2012, 32). Myös Flinck (2013, 27) perustelee vapaaehtoisuuden merkityksellisyyttä teoksessaan. Vapaaehtoisuus ilmentää hänen mukaansa yhteisönäkökulmaa, sillä sovittelun restoratiiviset menettelyt sisältävät monia yhteisön ja yhteiskunnan kannalta tärkeitä asioita. Vapaaehtoisten sovittelijoiden toimiminen sovittelijan tehtävässä mahdollistaa ja ilmentää yhteisöllisyyttä tukevaa sovittelua, joka on yksi sovittelun lähtökohdista. Vapaaehtoissovittelijat eivät käytä työssään asiantuntijavaltaa eikä heidän ammatillista taustaansa korosteta. Näin he edustavat tavallasia, tasavertaisia kansalaisia sekä oman yhteisönsä edustajia eli vapaaehtoissovittelijoita. (Flinck 2013, 27.) Tasavertainen ja tavallinen kansalaisuus on havaittavissa myös Euroopan neuvoston ministeriökomitean suosituksessa (1999, 18), jonka mukaan sovittelijoiden tulisi edustaa kaikkia yhteiskunnan lohkoja. Elonheimo (2019, 12) on perustellut maallikoiden sovittelijana olemista vuoden 2019 Sovittelijapäivällä pitämässään esityksessään muun muassa kustannustehokkuudella, kansalaisyhteiskunnan vahvistumisella, ymmärrettävällä kielellä ja joustavilla työajoilla sekä asiakkaiden arvostuksella vapaaehtoistoimintaa kohtaan. Sovittelussa tarvitaan kuitenkin myös ammattilaisia esimerkiksi kasvavien laatuvaatimusten vuoksi. Täyden ammattimaisuuden on kuitenkin todettu olevan liian iso valtiosiirtymä niin sovitteluideologian kuin talouden kannalta. (Elonheimo 2019, 13–14.)

Sovittelijaksi ei voi kuitenkaan niin vain ilmoittautua, vaan sovittelun peruskurssille haetaan ja sovittelutoimistot valitsevat sovittelijoiksi soveltuvat kurssin osallistujat. Tämä on kirjattuna sovittelulakiin, jonka mukaan sovittelutoiminnan vastuuhenkilö päättää sovittelijan valinnasta (680/2015, 10§). Vapaaehtoisen sovittelijan valinnassa pyritään varmistamaan henkilökohtaisen haastattelun avulla hakijan taidoista, tiedoista ja valmiuksista kurssille sekä varmistamaan soveltuminen tehtävään esimerkiksi varmistamalla, ettei hakijalla ole käsittelemättömiä ongelmia tai rikostaustaa, jonka vuoksi hän ei soveltuisi sovittelijaksi. (Sopanen 2012, 32.)

Vapaaehtoissovittelijoiden tausta ja soveltuvuus työhön selvitetään siis tarkoin, minkä voinee nähdä tarkoituksenmukaisena työn haastavuuden ja luottamuksellisuuden vuoksi.

Hedmanin ja Valkosen (2013, 2) mukaan vuorovaikutusosaamisen merkitys työelämässä on korostunut entisestään asiantuntija- ja tietotyön määrän lisääntyessä. Näin ollen myös sovittelijan valintaan liittyvään haastatteluun liittyvät kriteerit hakijan tiedoista ja taidoista vaativat kirjallisuuden osalta tarkempaa tietoa. Tällä tarkoitetaan tutkielman kannalta sitä, sisältääkö selvitys hakijan taidoista myös vuorovaikutusosaamiseen liittyviä taitoja tai odotetaanko hakijalta esimerkiksi motivaatiota kehittää itseään vuorovaikutustaitojen osalta.

2.2 Vapaaehtoissovittelijoiden koulutus

Tässä luvussa perehdytään vapaaehtoissovittelijoiden koulutukseen tarkemmin. Luvussa myös kerrotaan, mistä näkökulmasta sovittelua on aiemmissa pro gradu -tutkielmissa ja opinnäytetöissä tarkasteltu.

Sovittelun peruskurssin järjestävät paikalliset sovittelutoimistot. Kurssi on saman sisältöinen eri puolella maata, mutta sovittelutoimistot voivat tarvittaessa muokata koulutusta omien alueidensa tarpeiden mukaisesti. (Sopanen 2012, 33.) Kurssin kestossa on kirjallisuuden perusteella havaittavissa vaihtelua. Esimerkiksi Vantaan kaupungin verkkosivujen (2019) mukaan sovittelutoimintaan perehdyttävä koulutusjakso kestää 54 tuntia. Toisaalta Sopanen (2012, 32) on kertonut sovittelun peruskurssin kestävän noin 40 tuntia, kun taas Pohjois-Suomen ja Oulun sovittelutoimiston peruskurssin kesto vaikuttaisi olevan 56 tuntia (Vuolle Settlementti 2019). Vaihtelu kurssin kestossa on erikoista eritoten siksi, että peruskurssin tulisi olla valtakunnallisesti sisällöltään samanlainen. Herää kysymys, onko osalla kursseista enemmän informaatiota kuin jollain toisella peruskurssilla. Tutkielman aiheen näkökulmasta on syytä tarkastella entisestään, onko myös vuorovaikutuskoulutukseen liittyvien asiasisältöjen osalta peruskurssilla määrällisiä ja sitä kautta mahdollisesti myös laadullisia eroja.

Vuonna 2011 sovittelutoimistojen ammattihenkilöstö päivitti sovittelun peruskurssin koulutussisällön. Peruskurssin sisältö (Sopanen 2012, 33) näyttäisi koostuvan 11 eri teemasta:

1. Sovittelun lähtökohdat, 2. Vapaaehtoistoiminnan erityisyys, 3. Sovitteluprosessin kulku, 4. Poliisin toiminta, 5. Syyttäjän rooli rikos- ja sovitteluprosessissa, 6. Oikeudenkäynti ja seuraamukset,

7. Sosiaali- ja terveystoimen palvelujärjestelmä, 8. Osapuolten kohtaaminen, 9. Sovittelutaidot ja sovittelijaksi kasvaminen, 10. Sovitteludemonstraatiot, 11. Observointi, harjoittelu ja palautekeskustelu.

Koulutusohjelmasta on luettavissa tätä tutkielmaa tarkemmin, mitä aiheita kukin rungon osa-alue sisältää. Osa-alueiden sisällöstä on kuitenkin tarkoituksenmukaista nostaa selkeästi vuorovaikutusosaamista vaativat teemat: kriisissä olevan ihmisen kohtaaminen, aktiivinen kuunteleminen ja kertominen, tuntemuksien ja tunteiden käsittely ja yhteenvedon tekeminen keskustelussa (Sopanen 2012, 33–34). Aktiivinen kuunteleminen on yksi keskeisimmistä sovittelijan käyttämistä tekniikoista sovittelussa ja edellytys dialogin syntymiselle. Tarkemmin ottaen sillä tarkoitetaan Rogersin teorian (1957, Ervasti & Nylund 2014, 342 mukaan) mukaan sitä, että kuuntelija keskittyy tarkkaan kuuntelemaan ja ymmärtämään, mitä puhuja yrittää sanoa ja mitä hän sanomallaan tarkoittaa. Taitona aktiivinen kuuntelu auttaa tunnistamaan ja analysoimaan osapuolten tunteita. Muita termejä aktiiviselle kuuntelemiselle on nähty olevan tehokas, empaattinen, kriittinen, ymmärtävä ja arvostava kuunteleminen. (Ervasti & Nylund 2014, 342–343.) Yhteenvetona sovittelun peruskurssin rungosta voidaan todeta, että siellä esiintyvien vuorovaikutukseen liittyvien teemojen sekä vuorovaikutteisen tiedon, kuten eri käsitteiden määrittelyjen toteutumista ja taitojen kehittämistä sekä koulutusta on syytä tutkia lisää. Edellä todettu vahvistaa tämän tutkielman tarvetta.

Sovittelua on tutkittu monesta eri näkökulmasta viimeisten vuosikymmenten ajan. Opinnäytteitä on tehty sovittelusta useampi niin yliopistoissa (ks. Marttila 2019, Hietala 2014) kuin ammattikorkeakouluissa (ks. Hallama 2018, Helimo 2013, Hellsten 2018, Kiviniemi 2017, Pirttikoski 2019, Snellman 2015). Tutkielmat ja opinnäytetyöt ovat käsitelleet muun muassa työyhteisösovittelua, sovittelijoiden näkemyksiä sovittelijan roolista, vapaaehtoissovittelijoiden motivaatiota ja sitoutuneisuutta sovittelutoimintaan, sovittelijoiden restoratiivisen menetelmän omaksumista ja käyttöönottoa sekä sovittelijana toimimisen haasteita, toimintaa tukevista asioista sekä sovitteluohjaajien tarjoamaa tukea. Myös sovittelun vastuuhenkilöiden sovitteluprosessin toiminnan kehittämistä ja sujuvoittamista sekä sitä kautta sovittelun johtamisen ja ohjaamisen käytänteitä on Pirttikosken (2019) Tampereen ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä tutkittu. Lisäksi rikos- ja riita-asioiden sovittelijoiden peruskoulutuksesta on ammattikorkeakoulun puolella tehty opinnäytetyö, jossa tarkasteltiin peruskoulutuksen vaadittavia osaamisvaatimuksia- ja tarpeita sekä pyrittiin selvittämään, millaista koulutuksen pitäisi olla, jotta se vastaisi lainsäädännön vaatimuksiin sovittelusta (Snellman 2015). Niemisen (2018) opinnäytetyössä taas selvitettiin kyselyn avulla vapaaehtoissovittelijoilta kokemuksia etäyhteydellä toteutetuista sovitteluista sekä sovittelijoiden

osaamisen kehittämistarpeita etäsovitteluun liittyen. Mainitsemisen arvoinen työ on myös Lusan (2012) Tampereen ammattikorkeakoulun kehittämishanke, jossa hän tarkasteli sovittelun peruskurssin sisältöä ja loi mallin sovittelutilanteen käytännön opettamiselle.

Vaikuttaisi, että sovittelusta on tehty opinnäytetöitä enemmän ammattikorkeakoulun puolella kuin yliopistossa. Tieteellisesti vertaisarvioitua kirjallisuutta sovittelun peruskurssista tai koulutuksesta ei kuitenkaan tätä tutkielmaa varten juurikaan löytynyt. Myöskään sovittelijoiden peruskoulutusta yksin vuorovaikutuksen näkökulmasta, ei ole tiettävästi tutkittu.

3 VUOROVAIKUTUS SOVITTELUN KESKIÖSSÄ

Aiemmissa luvuissa on tarkasteltu sovittelua muun muassa sen määritelmän, historian, lainsäädännön sekä vapaaehtoistyön näkökulmasta. Tämä luku syventyy tarkemmin sovitteluun vuorovaikutuksen näkökulmasta, sillä vuorovaikutus on nähty keskeiseksi osaksi sovittelua. Esimerkiksi Kortelaisen ja Koistisen (2012, 31) mukaan sovittelu on ennen kaikkea vuorovaikutusprosessi, jossa voi avautua uusia näkökulmia ja ratkaisuja sovittelussa olevien osapuolten välisiin konflikteihin onnistuneen dialogin myötä. Iivari (2007, 27) on kuvannut sovittelun niin sanotun luonteenpiirteen olevan tasa-arvoon perustuva vuorovaikutus. Kuten aiemmassa luvussa todettiin, myös sovittelun peruskurssin sisällössä on havaittavissa vuorovaikutusosaamista vaativia teemoja, kuten aktiivinen kuunteleminen, kriisissä olevan ihmisen kohtaaminen, sovittelussa olevien osapuolten vuorovaikutuksen edistäminen, tuntemuksien ja tunteiden käsittely sekä erilaiset neuvottelutekniikat (Sopanen 2012, 34–35). Myös dialogisuuden käsite on sovittelusta puhuttaessa tärkeä, sillä ihmisten vuorovaikutuksen ja kohtaamisen on nähty perustuvan sovittelussa dialogiin (Flinck 2013, 5) sekä sitä pidetään sovittelun osapuolten välisen neuvottelun edellytyksenä (Ervasti & Nylund 2014, 342). Tässä luvussa kerrotaan ensin vuorovaikutusosaamisen tieteellisestä määritelmästä yleisesti sekä tuodaan esille tarkemmin vapaaehtoissovittelijan vuorovaikutusosaamiseen liittyviä ominaisuuksia, joita aiemman kirjallisuuden mukaan sovittelijaksi ryhtyviltä odotetaan.

3.1 Vuorovaikutusosaamisen määritelmä

Vuorovaikutusosaaminen on käsite, jolla on eri määritelmiä ja tarkastelunäkökulmia. Interpersoonallisen viestinnän tutkimuksessa vuorovaikutusosaamiseen liittyvä käsite on kompetenssin (*eng. competence*) käsite. Spitzbergin ja Cupahin (1984, Hargie 2006, 13 mukaan) mukaan kompetenssi on käsite, joka on keskeinen ja pysyvä viestintätieteissä. Sen määrittelyssä haasteensa tuo kuitenkin se, puhutaanko vuorovaikutustaidoista vai vuorovaikutusosaamisesta. Kirjallisuudessa osaamisen ja taidon käsite on nähty niin toistensa synonyymeina kuin erillisinä asioina. Esimerkiksi toistensa synonyymeiksi osaamisen ja taidon määritellyt Ridge (1993, Hargie 2006, 13–14 mukaan) kuvasi kompetenssia taitona valita tilanteeseen sopiva strategia ja taidot, joita viestintätilanteessa käyttää. Spitzberg (2003, Hargie 2006, 14 mukaan) näkee myös kompetenssin sellaisena, joka sisältää taidon käsitteen eli jossa kompetenssi nähdään arviointina taitojen laadusta, joita määrittävät tarkoituksenmukaisuus (*eng. appropriateness*) ja tehokkuus (*eng. effectiveness*).

Myös Valkonen (2003, 26) on väitöskirjassaan määritellyt viestintäosaamisen tarkoituksenmukaisuuden ja tehokkuuden kautta. Hänen mukaansa viestintäosaamisen on tietoa tarkoituksenmukaisesta ja tehokkaasta viestintäkäyttäytymisestä, motivaatiosta ja taidosta toimia viestintätilanteessa, jota viestinnän osapuolet pitävät tehokkaana ja tarkoituksenmukaisena. Tehokkuudella tarkoitetaan viestinnän tuloksellisuutta ja viestintätavoitteiden saavuttamista sekä tarkoituksenmukaisuudella puhekäyttäytymisen tilannekohtaista ja sosiaalista hyväksyttävyyttä, sopivuutta tai kohteliaisuutta (Spitzberg & Cupach 1984; Parks 1994, Valkonen 2003, 145 mukaan). Sovittelijoiden vuorovaikutusosaamisen näkökulmasta tilannekohtaisen ja sosiaalisesti hyväksyttävän puhekäyttäytymisen voisi ajatella sovittelutilanteessa olevan esimerkiksi sitä, ettei sovittelija tarjoa sovittelun osapuolille ratkaisuja sovintoon tai tuo esimerkiksi ärsytyksen tunteita verbaalisesti tai nonverbaalisesti esille, vaan pysyy tilanteessa neutraalina.

Valkosen (2003, 146) mukaan tehokkuus vuorovaikutusosaamisen kriteerinä voi antaa kuitenkin negatiivisen kuvan esimerkiksi yksipuolisesta hyötyajattelusta ja voi olla jopa eettisesti arveluttava kriteeri, jos sen pohjalta tulkitaan, että mikä tahansa käyttäytymismuoto, kuten aggressio neuvottelun ja sovittelun sijaan on sallittua, kunhan tulokset tai tavoitteet saavutetaan. Tähän ei sovittelussa tietenkään pyritä. Hän ei näe myöskään tarkoituksenmukaisuutta ongelmattomana vuorovaikutusosaamisen kriteerinä, sillä se ei ota huomioon viestinnän luovaa ulottuvuutta, vaan määritelmän mukaan taitavaa vuorovaikutusosaamista on vain sosiaalisten normien mukainen ja korrekti käytös. Valkosen mukaan sosiaalisia normeja on joskus rikottava, jotta voidaan luoda uusia normeja. Viitaten Spitzbergiin (1994) Valkonen korostaa määritelmän jättävän ulkopuolelle ne yksilöt tai ryhmät, jotka viestivät jollain muulla tavoin kuin normien mukaisesti. (Valkonen 2003, 147.) Sovittelijoiden viestintäkäyttäytymisen voisi ajatella olevan hyvinkin normeilla säädettyä, mutta taas sovittelun osapuolten osalta viestintäkäyttäytymisen voisi kuvitella olevan ajoittain tilanteen kompleksisuuden ja haastavien aiheiden vuoksi käyttäytymisnormeja- tai korrektiutta rikkovaa. Tutkielman kannalta onkin oleellista selvittää, sisältääkö peruskoulutus sovittelijoiden viestinnällisten käyttäytymisnormien läpikäyntiä ja annetaanko sovittelijoille tietoa siitä, miten mukautua tilanteeseen, jossa käyttäytymisen korrektiutta esimerkiksi sovittelun osapuolten toimesta rikotaan.

Valkonen (2003, 26) kuvaa viestintäosaamisen olevan myös taitoa ennakoida, suunnitella, säädellä ja arvioida viestintäkäyttäytymistä, minkä lisäksi sekä Rubinin (1990, Valkonen 2003, 26 mukaan) että Wilsonin ja Sabeen (2003; Hargie 2006, 14 mukaan) kuvaavat vuorovaikutusosaamisen ominaispiirteiksi tiedon, motivaation ja taidon. Laajalahti (2014, 27) mukailee Valkosta omassa

väitöskirjassaan määrittelemällä vuorovaikutusosaamisen olevan niin kahdenkeskisissä kuin useamman henkilön välisissä vuorovaikutustilanteissa, mitä sovittelutilanteetkin ovat, viestinnälliseksi osaamiseksi, joka kohdistuu verbaaliseen ilmaisu- ja havainnointitoimintaan sekä viestinnän tuottamis- ja tulkintaprosesseihin. Sovittelun osapuolten viestintäkäyttäytymisen ennakoimisen, säätelemisen ja arvioinnin voisi ajatella olevan tärkeä taito vapaaehtoissovittelijalle. Tätä voidaan perustella esimerkiksi sillä, että sovittelussa sovittelijan tulee huolehtia siitä, ettei rikoksen tai riidan osapuoliin kohdistuneet loukkaukset toistu sovittelussa. Sovittelijan tulee myös havainnoida sovittelutilannetta ja sitä, aiheuttaako sovittelu osapuolille tunneperäistä tai fyysistä uhkaa sekä puuttua epäasialliseen käytökseen, kuten kiroiluun tai muihin aggressiivisiin ilmaisiin. (Flinck 2013, 57).

Hyvärinen (2011, 37) tuo väitöskirjassaan esille sen, että esimerkiksi viestintäosaamisen määrittelyn lähestymistavassa tarkastelu esimerkiksi viestinnän tarkoituksenmukaisuudessa ja tehokkuudessa kohdistetaan ihmisten väliseen vuorovaikutusprosessiin ja keskinäiseen riippuvuussuhteeseen eikä niinkään yksilön suoritukseen. Viestintäosaamisen yksikkö ei ole tässä lähestymistavassa yksilö vaan viestintäsuhde (Gerlander & Isotalus 2010; Spitzberg & Cupach 1984; Valkonen 2003, Hyvärinen 2011, 38 mukaan), missä vuorovaikutusosaamisen nähdään kehittyvän vuorovaikutuksessa olevien osapuolten yhteistyönä ja sitä kautta määrittyvän heidän näkökulmastaan. Myös Valkonen (2003) ottaa saman esille toteamalla, etteivät tavoitteellisuus ja tehokkuus liity pelkästään esimerkiksi viestinnän informatiiviseen funktioon, vaan viestinnällä on myös interpersonaalaisia tavoitteita. Taitava viestintäkäyttäytyminen johtaa vuorovaikutussuhteen kannalta suotuisiin tuloksiin, kun vuorovaikutussuhteen molemmat osapuolet kokevat suhteeseen liittyen odotusten täyttyvän, suhteen säilyvän ennallaan tai suhteen kehittyvän jollain tapaa suotuisaan suuntaan. (Burlinson, Metts & Kirch 2000, Valkonen 2003, 146 mukaan.) Sovittelijan vuorovaikutusosaamisen näkökulmasta vuorovaikutussuhteessa olevien sovittelun osapuolten ja sovitteluparin välillä liittyvien odotusten voisi ajatella täyttyneen esimerkiksi, kun sovittelun osapuolet pääsevät sopuun tai vuorovaikutus sovitteluparin kanssa on sovitteluparin kanssa ollut onnistunutta. Vuorovaikutussuhteen voisi sovittelussa nähdä kehittyneet suotuisaan suuntaan, kun sovittelussa sovinto rikoksen tai riidan osapuolen välillä saavutetaan.

Sovittelijan keskeinen tehtävä on parantaa sovittelun osapuolten välistä vuorovaikutusta, joten sovittelijan tulee käyttää hyväksi omia vuorovaikutustaitojaan, jotta avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri keskustelulle voidaan luoda. Hänen tulee ymmärtää osapuolten suhteita ja ryhmädynamiikkaa sekä heidän käyttämiään neuvottelutekniikoita ja suunnitella strategioita, joiden

avulla neuvotteluissa päästään eteenpäin. (Ervarsti & Nylund 2014, 259–260.) Edellä mainittuja osaamisalueita on useita ja ne ovat haastavia etenkin, kun ottaa huomioon soviteltavat aiheet, jotka saattavat olla sovittelun osapuolille hyvinkin raskaita, haastavia ja tunteita herättäviä. Näin ollen sovittelun peruskurssilla saadulla vuorovaikutuskoulutuksella voisi nähdä olevan merkittävä rooli yllä mainittuihin tilanteisiin valmistautuessa.

Tutkielman kannalta onkin merkittävää selvittää, millaista tietoa vuorovaikutuskoulutuksesta löytyy. Esimerkiksi Metropolian ammattikorkeakoulussa viestinnän opetuksessa puheviestintäharjoitukset ovat pari- tai pienryhmäharjoituksia, joissa toinen ryhmä tai pari toimii harjoitusta tekevän ryhmän tai parin havainnoijana tai palautteenantajana. Harjoitukset auttavat hahmottamaan opiskelijoiden puheviestintätaitojen vahvuuksia ja kehittämiskohteita. (Kaihovirta-Rapo 2014, 45.) Sovittelun peruskoulutukseen näyttäisi sisältyvän lähiopetuspäiviä, kirjallisia tehtäviä, käytännön harjoittelua ja itsenäistä opiskelua (Vantaan kaupunki 2019). Tässä tutkielmassa halutaan selvittää, millaista käytännön harjoittelu sovittelun peruskurssilla on ja sisältääkö se vuorovaikutusosaamiseen liittyvää koulutusta.

3.2 Sovittelijan ominaisuudet

Tämän tutkielman tavoitteena on selvittää sovittelijoiden kokemuksia vuorovaikutusosaamisen liittyvästä koulutuksesta sovittelun peruskurssilla ja sitä kautta tuoda uutta tietoa sovittelutyössä vaadittavista vuorovaikutustaidoista. Tutkielman kannalta on siis suotavaa selvittää, millaisia ominaisuuksia vuorovaikutusosaamisen osalta sovittelijoilta aiemman kirjallisuuden perusteella odotetaan.

Brunila (2010, 24) näkee sovittelumenettelyn ulkopuolisen sovittelijan ohjaamaksi, vuoropuheluun perustuvaksi toiminnaksi, jossa ihmiset itse osallistuvat omien asioidensa käsittelyyn ja niiden ratkaisuun. Hänen kuvauksensa sovittelumenettelystä voidaan tulkita tilanteeksi, jossa esiintyy useita vuorovaikutusosaamiseen liittyviä tekijöitä. Brunila (2010, 24) onkin todennut muun muassa vuoropuhelun ja kuuntelun olevan sovittelun avainsanoja. Aiemman sovittelukirjallisuuden perusteella vaikuttaisi kuitenkin siltä, että vuorovaikutukseen liittyvät teemat ovat esillä lähinnä sovittelun osapuolten välisen vuorovaikutuksen yhteydessä ja kuvaavat enemmän sovittelun osapuolten välistä vuorovaikutusta, kuten dialogin sujuvuutta kuin sovittelijoiden ja sovittelussa olevien osapuolten välistä vuorovaikutusta.

Sovittelijan tarvittavista ominaisuuksista on käyty kirjallisuuden mukaan kiivastakin keskustelua. Erimielisyyksiä on syntynyt esimerkiksi siitä, ovatko sovittelijat synnynnäisiä sovittelijoita vai onko sovittelu taito, joka on opittavissa. Sovittelutaidon synnynnäisenä ominaisuutena nähneet ovat pitäneet sovittelua ennemminkin taiteena kuin tieteenä ja asiana, jota ei voi oppia tai kehittää. (Ervasti & Nylund 2014, 257–258). Ervasti ja Nylund (2014, 258) näkevät kuitenkin mielekkäämmäksi sen, että sovittelutaitoja voi oppia. Myös Boule (1996, Ervasti & Nylund 2014, 258 mukaan) vaikuttaisi olleen samoilla linjoilla, sillä hänen mukaansa sovittelija voi kehittää itseään etenkin kolmessa osa-alueessa:

- 1) neuvottelu- ja sovitteluteorioiden sekä neuvottelu- ja sovintomenettelyiden tuntemuksessa,
- 2) suunnitteluun, organisointiin, vuorovaikutukseen, väliintuloon ja analysointiin liittyvissä sovittelutaidoissa
- 3) sekä myönteisessä asenteessa sovitteluun, mukaan lukien sen filosofiassa ja etiikassa.

Näistä kehittämisen osa-alueista sovittelijan vuorovaikutusosaamista vaativia taitoja ovat etenkin neuvottelu- ja vuorovaikutustaitoihin sekä suunnitteluun ja väliintuloon liittyvät taidot. Kriittisesti tarkasteltuna kehittämisen kohteet vaikuttaisivat olevan kuitenkin kovin abstraktilla tasolla, eikä esimerkiksi kohdassa kaksi ilmenevää vuorovaikutukseen liittyvää kehittymisen osa-aluetta avata tarkemmin, mitä sillä tarkoitetaan.

Myös Flinck (2013, 55, 77) korostaa, että vuorovaikutustaidot ovat opittavissa ja hyvät vuorovaikutustaidot sekä eettinen ymmärrys nousevat esille myös hänen kuvauksessaan sovittelijan ominaisuuksista. Hänen mukaansa vuoropuhelun mahdollistaminen vaativissa sovittelutilanteissa onnistuu, kun sovittelija kokee, että hänellä on tarvittavat keinot ja toimintavaihtoehdot tilannetta varten. Tämän vuoksi onkin tärkeä selvittää, kokevatko vapaaehtoissovittelijat koulutuksen avulla kehittyneen vuorovaikutustaitojensa osalta riittäviksi sovittelutyössä ja onko heillä tarvittavat keinot erilaisiin sovittelussa liittyviin tilanteisiin. Flinck (2013, 77) korostaakin koulutuksen, ammattihenkilöstön tuen ja työnohjauksen merkitystä siinä, että sovittelija pystyy tukemaan sovittelussa olevia osapuolia aitoon vuoropuheluun. Näin ollen voisi ajatella, että myös vuorovaikutuskoulutus osana sovittelijan kouluttamista nähdään merkittävänä. Lisäksi itsearvioinnin taitoja, palautteen vastaanottamisen opettelemista sovittelussa olevilta osapuolilta, sovitteluparilta sekä ammattihenkilöstöltä sekä rakentavan palautteen antamista pidetään tärkeänä sovittelijan työssä (Flinck 2013, 77).

Vuorovaikutusosaaminen ilmenee myös Euroopan neuvoston ministeriökomitean suosituksessa (1999, 18), jonka mukaan sovittelijalla tulisi olla avoin asenne ihmisiä kohtaan, kyky kuunnella ja olla vuorovaikutuksessa sekä pysyä puolueettomana. Flinck (2013, 55–56) korostaa puolueettomuuden olevan yksi keskeisistä sovittelijan osaamisen ja sovittelun onnistumiseen liittyvistä osatekijöistä, minkä lisäksi osatekijöiksi on nähty myös persoonallisuus, ammattitaito ja empatiakyky. Hänen mukaansa sovittelijalta vaaditaan herkkyyttä osapuolten tarpeille ja tunteille, niin, että ne huomioidaan tasapuolisesti sekä kykyä luoda turvallisuutta sekä luottaa ihmisiin ja heidän kykyihinsä ratkaista ongelmia. Herää kysymys, saavatko sovittelijat koulutuksessa tietoa esimerkiksi empatian osoittamisesta tai siitä, miten sovittelija voi vuorovaikutuksessa osoittaa huomioivansa osapuolten tunteita.

Vaikuttaisi siltä, että aiemmasta kirjallisuudesta löytyy kyllä jonkin verran tietoa siitä, millaisia ominaisuuksista tai vuorovaikutustaitoja sovittelijoilla oletetaan olevan. Ominaisuudet näyttäisivät jäävän kuitenkin luettelomaiselle tasolle, eikä konkreettisia keinoja esimerkiksi sille, miten juuri sovittelutilanteessa kuunnellaan kuitenkaan kirjallisuudessa tarjota kovin kattavasti. Näistä syistä johtuen, sovittelijoiden vuorovaikutusosaamisesta ja ennen kaikkea heidän saamastaan vuorovaikutuskoulutuksesta osana sovittelun peruskurssia on syytä saada lisää tietoa.

4 RIKOS- JA RIITA-ASIOIDEN SOVITTELUN KESKEISET KÄSITTEET JA PERIAATTEET VUOROVAIKUTUKSEN NÄKÖKULMASTA

4.1 Restoratiivinen oikeus

Jotta sovittelua voidaan ymmärtää ja tarkastella vuorovaikutusosaamisen näkökulmasta tulee ymmärtää Suomessa toimivan rikos- ja riita-asioiden sovittelun teorian taustaa, jolle sen idea pohjautuu. Restoratiivinen oikeusperiaate (*eng. restorative justice*) tai suomen kielelle käännettynä korjaava oikeus on rikos- ja riita-asioiden sovittelun peruspilari ja lähtökohta, joka määrittää alusta loppuun sovittelun kulkua ja sujuvuutta. Sen määritelmän taustalla on Flinckin (2013, 16) mukaan ideologisia, moraalisia, juridisia, uskonollisia ja sosiologisia sekä poliittisia näkökulmia.

Restoratiivisen oikeuden määritelmä on jakanut vuosien aikana mielipiteitä eri tutkijoiden välillä. Paul ja Borton (2017, 199) ovat ottaneet artikkelissaan kantaa viestinnän näkökulman merkitykseen restoratiivisen oikeuden määrittelyssä, arvioinnissa, fasilitoinnissa ja hallinnoinnissa. He tuovat esille useamman restoratiivisen oikeuden määritelmän, joista selkeästi viestinnällisin määritelmä on Actonin (2015, Paul & Borton 2017, 203 mukaan) määritelmä, jonka mukaan restoratiivinen oikeus on viestintää niiden osapuolten välillä joihin haitta suoraan vaikuttaa. Tässä määritelmässä korostuu vuorovaikutus sovittelun osapuolten välillä, eikä sovittelijoita oteta määritelmässä huomioon. Taas Cormierin (2002, Paul & Borton 2017, 203 mukaan) määritelmän mukaan restoratiivisella oikeudella tarkoitetaan oikeuden lähestymistapaa, joka mahdollistaa rikoksen tekijän vastuupäätöksen yhteydessä rikoksen aiheuttaman haitan korjaamisen tarjoamalla rikoksen kohdanneille osapuolille mahdollisuuden tunnistaa ja ilmaista heidän tarpeensa rikoksen jälkipuinnissa.

Restoratiivisen oikeuden keskeinen oivallus on, että prosessi on tärkeämpi, kuin sen lopputulos (Elonheimo 2004, 181). Sen perusperiaate on ensisijaisesti uhrin hyvittäminen sekä uhrin ja rikoksen tekijän palauttaminen yhteiskunnan toimivaksi jäseneksi. Korjaavan oikeuden arvoista, kuten asianosaisten aktiivisuudesta, aineellisten, henkisten ja ihmissuhteisiin liittyvien vahinkojen korjaamisesta sekä tekijän vastuunoton mahdollistamisesta on johdettu korjaavan oikeuden periaatteet, jotka helpottavat ristiriitojen käsittelyä, vahvistavat ihmisen omanarvontuntoa sekä motivaatiota muutokseen. (Flinck 2013, 17; Elonheimo 2004, 181.) Asianosaisten aktiivisuutta eli sitä, että sovittelun osapuolille annetaan sovittelussa sanavaltaa, on perusteltu muun muassa sillä, että osapuolet ovat itse parhaita asiantuntijoita omassa asiassaan (Elonheimo 2004, 181) rikoksen tai riidan suhteen. Edellä mainittu toistuu samankaltaisena myös Pabsdorffin ja Rytterbron ym. (2011, 3) kuvauksessa pohjoismaisesta rikos- ja riita-asioiden sovittelusta. He kuvaavat sovittelua malliksi,

jossa konfliktin omistajina ja asiantuntijoina ovat sovittelun osapuolet eivätkä sovittelijat tai muut viranomaiset. Heidän määritelmässään korostetaan osapuolten halukkuutta sekä kykyä keskustella tapahtuneesta ja mahdollisesti sitä kautta korjata tapahtumasta aiheutunut haitta ja menetykset. Restoratiivisen oikeuden periaatteita ovat ongelmakeskeisyys ja rehabilitaatio, jotka sisältävät sen, että sovittelussa olevia osapuolia voidaan ohjata tarvittaessa myös muun avun piiriin (Elonheimo 2004, Flinck 2013, 17 mukaan). Muita periaatteita ovat moraalinen oppiminen, luovat ratkaisut ja yhteisöllisyys, joka perustuu läheisten mukanaoloon sovittelutilanteessa (Elonheimo 2004, 182).

Sovittelussa yhteisöllisyyden periaate toteutuu siinä, että perheenjäsenen, sukulaisen, ystävän, tutun tai muun osapuolen on mahdollista toimia sovittelussa olevan osapuolen tukihenkilönä tai avustajana osapuolen näin halutessaan. Tukihenkilön osallistuminen sovitteluun onnistuu, jos se on tarkoituksenmukaista, siitä on sovittu ja sovittelun kaikki osapuolet tietävät tukihenkilöiden osallistumisesta sovittelutilaisuuteen. Keskeistä on, ettei tukihenkilö tai avustaja ole kuitenkaan keskeisessä roolissa sovittelussa, vaan on tilanteessa taka-alalla. (Flinck 2013, 48.) Tämä todetaan myös sovittelulaisissa (9.12.2005/1015, 18§), jonka mukaan tukihenkilö tai avustaja saa osallistua sovitteluun, jos hän ei vaaranna sovittelun häiriötöntä kulkua.

Poikkeuksena tilanteisiin, joissa tukihenkilö on aina sovittelutilaisuudessa mukana, liittyy alaikäisiin sovittelun osapuoliin. Sovittelulain mukaan alaikäisellä lapsella tai nuorella on oltava huoltaja tai muu laillinen edustaja mukanaan, jolta hänen on mahdollista saada tukea sovittelutilanteessa. Jos huoltajan tai muun laillisen edustajan läsnäolo on kuitenkin selvästi alaikäisen sovittelun osapuolen edun vastaista, voidaan huoltajan tai edustajan läsnäolo sovittelutilanteessa tällaisessa tapauksessa kieltää. Kuitenkaan alle 15-vuotiaan osallisen huoltajan tai laillisen edustajan läsnäoloa ei voida lain mukaan kieltää osallistumisesta sovitteluun. (9.12.2005/1015, 18§). Huoltajalla tai muulla laillisella edustajalla on myös oikeus tehdä sovitteluun ryhtymisestä aloite, jos rikoksesta epäilty tai rikoksen uhri on alaikäinen (9.12.2005/1015, 13§).

Ennen kaikkea korjaavassa oikeudessa on myös kyse vastuunotosta – siitä, että tekijä ottaa vastuun teostaan ja voi sovittelussa omilla toimillaan edetä aktiivisesti syyllisyydestä ja häpeästä katumukseen ja korvaukseen. Näin tekijä saa mahdollisuuden ottaa vastuu, korjata vahingot ja saada anteeksi samalla, kun pyritään siihen, että osapuolet voivat tulevaisuudessa kohdata ilman häpeää, kaunaa tai pelkoa. (Elonheimo 2004, 181–182). Muita periaatteita ovat oikeudenmukaisuus sovittelumenettelyn ja sovittelun ratkaisujen osalta sekä turvallisen paikan luominen avoimelle ja vapaalle dialogille. Vapaa dialogi edistää muun muassa emotionaalista toipumista, moraalista

oppimista sekä sitoutumista sovitteluprosessiin ja sen lopputulokseen. Myös tunteiden ilmaiseminen ja terveiden ihmissuhteiden vahvistaminen ovat restoratiivisen oikeudessa tärkeitä periaatteita. Restoratiivisessa menettelyssä tuetaan sovinnollisuutta eri kulttuuri- ja ikäryhmien sekä sukupuolten välillä. Lisäksi siinä pyritään molempia sovittelun osapuolia sekä yhteiskuntaa hyödyntäviin lopputuloksiin. (Elonheimo 2004; Pranis 2009, Flinck 2013, 18 mukaan.)

Sovittelun teoreettisia malleja ovat fasilitatiivinen, arvioiva ja transformatiivinen sovittelu. Näistä malleista eniten rikos- ja riita-asioiden sovittelua kuvaavaksi on nähty Flinckin (2013, 24) mukaan olevan fasilitatiivisen eli sovintoa edistävän sovittelun, joka on ihmiskeskeistä ja ihmisten väliseen vuorovaikutukseen perustuvaa sovittelua. Tässä sovittelumallissa keskitytään oikeuksien ja asemien sijaan ihmisten toiveisiin, tarpeisiin ja tavoitteisiin sekä osapuolten näkökulmiin. Sovintoa edistävässä sovittelussa ongelmia pyritään ratkaisemaan keskustelun ja neuvottelun avulla. Restoratiivista oikeutta, johon rikos- ja riita-asioiden sovittelu pohjautuu ei ole kuitenkaan täysin kuvattu vain fasilitatiivisen sovittelun kautta. Esimerkiksi McDonald ja Moore (2001, Elonheimo 2004, 180 mukaan) ovat kuvanneet restoratiivista oikeutta transformatiiviseksi oikeudeksi, sillä siinä pyritään muutokseen. Tätä ei täysin kumoa myöskään Flinck (2013, 25), joka toteaa rikos- ja riita-asioiden sovittelun olevan myös osittain transformatiivista eli muutosta tukevaa sovittelua, jonka tavoitteena ovat esimerkiksi muutos, kasvu ja osapuolten välisten suhteiden korjaantuminen sekä tunteiden ja merkitysten purkaminen. Hän korostaa, että muutokset eivät kuitenkaan usein synny sovittelun aikana vaan saattavat vaatia aikaa ja mahdollisesti myös jatkopalveluita sekä ammatillista tai lähiyhteisön tukea. Transformatiivisen sovittelun käyttö vaatii Flinckin (2013, 26) mukaan koulutuksen ja siinä voidaan käyttää esimerkiksi ammattimaisia terapeutekniikoita. Terapeutin pätevyyttä vapaaehtoissovittelijoilla ei luonnollisesti ole, joten kirjallisuuden perusteella transformatiivinen sovittelumenetelmä vaikuttaisi olevan enemmän ammattilaisten käytössä ja erityisen haastavissa sovittelutilanteissa. Flinck (2013, 25) toteaaakin, että rikos- ja riita-asioiden sovittelussa on transformatiivisen sovittelun elementtejä, mutta se ei ole samanlaista kuin ammattilaisten toiminta.

4.2 Konflikti

Sovittelun peruskurssilla vapaaehtoissovittelijat koulutetaan toimimaan sovittelijoina ihmisten välisien konfliktien ratkaisemisessa ja rikos- ja riita-asioiden sovittelussa, joka on konfliktinratkaisumenetelmä. Muun muassa restoratiivisesta sovittelusta työyhteisössä väitöskirjan kirjoittanut Pehrman (2011, 35) kuvaa konfliktien olevan sovittelun lähtökohta. Jotta voimme

ymmärtää sovittelijoiden vuorovaikutuskoulutukseen liittyviä tekijöitä, on tutkielman kannalta tärkeä tarkastella sovittelun keskeisen käsitteen eli konfliktin teoreettista taustaa.

Konfliktilla viitataan yleensä erimielisyyteen kahden osapuolen välillä (Ervasti 2001, 16) ja sille on vuosikymmenten aikana muodostettu useita eri määritelmiä. Putnamin (2013) mukaan useimmat konfliktin tutkijat ovat omaksuneet Mortensenin (1974) konfliktin määritelmän eri muotoja. Mortensenin mukaan konfliktilla tarkoitetaan ilmeistä riitaa ristiriidassa olevista intresseistä, jossa apukeinot ovat rajalliset. Simons (1974) määrittelee konfliktin sosiaalisen suhteen olomuodoksi, jossa ristiriidassa olevat intressit kahden tai useamman ihmisen välillä aiheuttavat hankaluuksia osapuolten välillä. (Putnam 2013, 6 mukaan.) Uudemmissa konfliktin määritelmistä mainitsemisen arvoinen on Folgerin, Poolen ja Stutmanin (2005) määritelmä, jossa konfliktilla tarkoitetaan vuorovaikutusta toisistaan riippuvaisten eri mieltä olevien ihmisten välillä, missä mahdolliset toiset osapuolet saattavat tulla tilanteen väliin erimielisyyden seurauksena (Putnam 2013, 7 mukaan). Putnam (2013, 6 mukaan) määrittelee konfliktin käsitteeksi, jonka keskiössä ovat erimielisyydet (*eng. incompatibilities*) täysin vastakkaisista tai toisensa poissulkevista tavoitteista, arvoista tai uskomuksista. Hänen mukaansa kahden tai useamman osapuolen välillä on myös konfliktissa ilmeinen riita ja keskinäinen riippuvuus. Riidan Ervasti (2001, 17) taas määrittelee juridisoitukseksi siviilikonfliktiksi, joka ei sisällä oikeudellisesti epärelevantteja seikkoja eikä rikoksen käsitettä, jota tavallisesti käytetään juridisena legaalimääritelmänä. Kirjallisuuden perusteella voinee todeta, että kaikissa konfliktin eri määritelmässä ilmenee sama yhtäläisyys: ilmeinen ristiriita tai riita sekä erimielisyydet jostain asiasta.

Konflikti on keskeinen käsite myös sovittelijoiden näkökulmasta. Putnamin (2013, 12) mukaan sovittelijat eivät tee päätöksiä konfliktin suhteen vaan käyttävät viestintätaitojaan ohjatakseen sovittelussa olevia osapuolia keskustelussa ja kokonaiskuvan näkemisessä motivoitakseen osapuolia sovinnon saavuttamisessa. Laineen (2001, Pehrman 2010, 138 mukaan) mukaan totuus muodostuu konfliktissa osapuolten näkemysten perusteella, joten totuutta ei voi yksipuolisesti määritellä, minkä vuoksi ihminen on konfliktissa tutkimuksen kohteena. Pehrman (2010, 152) on tutkinut konfliktien syntyä ja sovittelua työyhteisössä. Hän korostaa artikkelissaan sitä, että työyhteisössä tulisi kiinnittää huomiota entistä enemmän vuorovaikutukseen ja ihmisten yhteistoimintaan, jotta konfliktien kasvukierre saataisiin katkaistua ajoissa. Vuorovaikutustaitoja kehittämällä ja valmentamalla voitaisiin ehkäistä tehokkaasti muun muassa konfliktien syntymistä ja työpaikkakiusaamista. Näin ollen vuorovaikutusosaamisen kouluttaminen on nähty merkittävänä ennaltaehkäisyksi sille, ettei konflikteja synny ja sitä kautta voinee tulkita, ettei myöskään sovittelulle olisi tällöin tarvetta.

Ajatusta voisi soveltaa myös vapaaehtoissovittelijoiden vuorovaikutustaitojen kouluttamiseen, jossa vapaaehtoisia koulutetaan auttamaan jo syntyneitä konflikteja kahden osapuolen välillä. Voisi ajatella, että konfliktien ennaltaehkäisy on myös vapaaehtoissovittelijan työssä tärkeää, jottei konfliktia osapuolten välillä tapahdu enää jatkossa.

4.3 Dialogi ja tunteet

Tässä alaluvussa tarkastellaan tarkemmin dialogin käsitettä, joka esiintyi aiemmin jo puolueettomuuden käsitteen yhteydessä. Alaluvun lopussa perehdytään myös tunnepuoleen liittyvään kirjallisuuteen sovittelun näkökulmasta.

Dialogille on määritelty useampia tieteellisiä määritelmiä. Bohmin (1996, Baraldi & Farini 2011, 209 mukaan) mukaan dialogi on vuorovaikutteinen tila, joka mahdollistaa eri näkökulmien esittämisen. Raelin (2013, 820) mukailee Habermasin (1984, 1987) dialogin määritelmää toteamalla, että dialogi edellyttää sen osapuolilta kykyä toistensa kuuntelemiseen, pohtia omista näkökulmia poikkeavia näkökantoja sekä antaa mahdollisuuden muutokselle opittujen asioiden kautta. Dialogissa yhdistyy siis omien näkemysten pitämisen lisäksi myös toisen näkökulman huomioiminen. W. A. Pearce ja K. A. Pearce (2000, 172) viittaavat artikkelissaan useaan otteeseen Buberin määritelmään, jonka mukaan dialogissa on jatkuva jännite omien näkökulmien pitämisen sekä toisen osapuolen näkökulmien avoimen suhtautumisen välillä eli toisin sanoen dialogissa pyritään ylläpitämään tasapainoa omien ja toisen mielipiteiden ja tarpeiden välillä. Tätä on kutsuttu myös dialogiseksi viestinnäksi (Pearce & Cronen 2015, 76).

Rikosten ja riitojen sovitteluun tarkoitettussa oppaassa (Flinck 2013) dialogia kuvataan kuuntelevaksi keskusteluksi, kuunteluksi, kohtaamiseksi, ihmisten väliseksi vuoropuheluksi, vastavuoroiseksi käyttäytymiseksi, yksilön sisäiseksi vuoropuheluksi sekä yhdessä ajattelemiseksi. Dialogia kuvataan restoratiivisen oikeuden ytimeksi, jonka avulla on tarkoitus löytää uudenlaisia rakentavia näkökulmia ja saavuttaa uusi ymmärrys sovittelussa olevien osapuolten välille. Dialogissa hyväksytään ihmisten erilaisten näkemysten olemassaolo ja siinä luodaan tila, jossa tilannetta tutkitaan yhdessä. (Flinck 2013, 71). Tutkielman kannalta on tärkeä selvittää, mitä dialogisuuden käsitteestä opetetaan sovittelun peruskurssilla ja ovatko sovittelijat oppineet esimerkiksi sovittelutilanteen dialogin ylläpitämiseen liittyviä vuorovaikutustaitoja. Flinckin (2013, 73) kohtaaminen ja dialogi etenevät sovittelussa kuuntelemisen ja tarkentavien kysymysten kautta. Kuunteleminen eli esimerkiksi se, etteivät sovittelun osapuolet keskeytä toisiaan toisen puhuessa on tärkeää, sillä sovittelussa on

jätettävä tilaa osapuolten vaikutelmien kuulostelulle. Sovittelijan on hyvä keskittyä itse kuuntelemaan ja auttaa osapuolia kuuntelemaan toisiaan, jottei hän anna vääriä tulkintoja osapuolten tunteille. Kuunnellessa voi käyttää esimerkiksi toteamuksia kuten ”niin” ja ”aivan” tai toistoa, jossa sovittelun osapuolta pyydetään esimerkiksi toistamaan, mitkä asiat hänelle ovat tärkeitä. (Flinck 2013, 73–74.)

Baraldin ja Farinin (2011, 210) mukaan sovittelijoiden dialogiset toimet, kuten vuorovaikutuksen aktiivisen osallistumisen tehostaminen, vaativat erityistä huomiota, sillä sovittelijat edistävät sovittelussa vuoropuhelua. Toimivan dialogin syntyminen sovittelun osapuolten välille voi olla kuitenkin haasteellista. Dialogi osapuolten välillä ei välttämättä onnistu, jos he osoittavat esimerkiksi kohtuuttomia vaatimuksia, eivät kuuntele toisiaan, tilanteessa syntyy voimakkaita tunteenpurkauksia tai esiintyy häiriökäyttäytymistä. Joskus sovittelun osapuolet eivät myöskään puhu etenkään sovittelun aloitustilanteessa toisilleen. (Ervasti & Nylund 2014, 350.) Sovittelussa tunteet ovatkin vahvasti läsnä ja voivat vaikuttaa myös dialogiin. Ervasti ja Nylund (2014) toteavat, että voimakkaat tunteenpurkaukset sovittelussa saattavat tuottaa haasteita dialogin syntymiselle ja niiden on jopa nähty olevan vahingollisia neuvotteluprosessille. Tunteet onkin nähty olevan merkittävä osa sovittelua ja konflikteja (Ervasti & Nylund 2014, 350, 357–358) eikä niitä voi ohittaa, sillä tunteilla on vaikutusta ihmisten ajatteluun ja käyttäytymiseen (Fisher & Sharipo 2005, Ervasti & Nylund 2014, 357 mukaan).

Tieteellisempi nimike tunteille on emotio ja niiden on nähty liittyvän luonnollisesti myös konflikteihin. Guerreron (2013, 109) mukaan viestintätieteissä konflikteihin liittyville tunteille on nähty kaksi erilaista tyypitystä, joissa tunteet luokitellaan sekä konfliktille että emotioille tyypillisten ulottuvuuksien kautta: tunnereaktio, kiihtyminen, tavoitteeseen liittyvät motiivit ja välttelemiseen liittyvät toimintatavat. Ensimmäinen tyypittely sisältää sekä voimakkaat, pehmeät että tasaiset tunteet. Konfliktiin liittyviä voimakkaita tunteita ovat muun muassa viha, turhautuminen ja halveksuminen, joille tyypillistä on esimerkiksi voimakas kiihtyminen (Christensen ym. 1995; Dimidjian 2002, Guerrero 2013, 109 mukaan). Voimakkaissa tunteissa henkilö viestii usein hallitsevasti ja aggressiivisesti osoittaen kritiikkiä ja puolustautumista, eikä ole niin kykeneväinen esimerkiksi rauhalliseen keskusteluun tai aktiiviseen kuuntelemiseen (Maldonado 2009; Sanford 2007, Guerrero 2013, 109 mukaan). Edellä kuvattujen voimakkaiden tunteiden on kuvattu vaikuttavan sekä esiintyvän myös sovittelussa. Ervastin & Nylundin (2014, 358) toteavat, että voimakkaat negatiivisten tunteet voi tehdä sopimisesta vaikeaa ja usein varsinkin sovittelun alussa osapuolet saattavat olla vihaisia, turhautuneita, ärtyneitä ja loukkaantuneita. Heidän mukaansa

sovittelijoiden on pyrittävä minimoimaan tai neutralisoimaan negatiivisten tunteiden vaikutukset, joita voinee ajatella olevan esimerkiksi sopimukseen pääsemättömyys. (Ervasti & Nylund 2014, 358). Toisaalta esimerkiksi Moore (2003, Ervasti & Nylund 2014, 358 mukaan) on tuonut esille, että voimakkailla tunteenpurkauksilla voi olla sovittelutilanteessa merkittävä merkitys sovintoon pääsyssä. Ervasti ja Nylund (2014, 359) toteavat, että tunteiden ilmaiseminen on tärkeää, jotta sovittelun osapuolet voivat toimia rationaalisesti ja tehdä yhteistyötä. Sovittelijan tehtävä on heidän mukaansa auttaa hallitsemaan sovittelun osapuolten tunteita. Työkaluina Ervasti ja Nylund tarjoavat tähän vahvan läsnäolon sekä tulevaisuuteen ja ratkaisun mahdollisuuteen ohjaavan sekä toivoa antavan puheen.

Kahden vapaaehtoissovittelijan tehtävä on auttaa sovittelun osapuolia tavoitteenmukaisessa vuoropuhelussa. Osapuolten tunteiden kohtaaminen ja heidän kunnioittamisensa sekä asian käsitteleminen puolueettomasti on nähty olevan sovittelun osapuolille tärkeä ja eheyttävä kokemus, vaikkei kirjalliseen sopimukseen päädyttäisikään. Sovittelun lopputuloksesta päättävät aina sovittelun osapuolet itse, missä sovittelijan tehtävä on valvoa, että sopimus on yhteisen neuvottelun tulos. (Sopanen 2012, 30.) Ennen kaikkea sovittelijoiden tehtävä on siis pyrkiä toiminnallaan edistämään sovittelun osapuolten tunteiden ilmaisemista, jotta osapuolet voivat vapautua ilmaisemattomista tunteistaan ja ovat näin mahdollisesti halukkaampia käsittelemään sovittelun sisällöllisiä kysymyksiä (Ervasti & Nylund 2014, 358). Vuorovaikutusosaamisen näkökulmasta onkin tutkielman kannalta mielenkiintoista selvittää, mitä sovittelun peruskurssilla puhutaan tunteisiin liittyvästä vuorovaikutuksesta, kuten siitä miten tunteiden osoittamiseen toisaalta kannustetaan mutta samalla siihen, miten niitä autetaan hallitsemaan.

4.4. Kuunteleminen

Kuuntelemisen voi nähdä olevan keskeinen vuorovaikutustaito sovittelutilanteessa, jossa sovittelijat kuuntelevat osapuolten kertomaa soviteltavasta rikoksesta tai riidasta. Koska sovittelutilanteessa on aina kaksi vapaaehtoissovittelijaa, on tärkeää, että sovittelijat kuuntelevat myös toisiaan. Sovittelu on menetelmä, joka mahdollistaa rikoksen tai riidan osapuolille tulla kuulluksi (Sopanen 2012, 30). Myös Flinck (2013, 23) tuo esille, että sovitteluun osallistuminen ja siellä kuulluksi tuleminen edistää sitoutumista haluttuun muutokseen. Tutkielman kannalta onkin oleellista pohtia myös sitä, miten sovittelijat osoittavat sovittelun osapuolille kuuntelemista ja konkreettisesti mahdollistavat toiminnallaan sovittelun osapuolille kuulluksi tuleminen kokemuksen. Tärkeää on myös selvittää,

millaista tietoa sovittelijat saavat kuuntelemiseen ja kuulluksi tulemiseen liittyen kouluttautuessaan vapaaehtoissovittelijoiksi sovittelun peruskurssilla.

Viestintätieteissä kuuntelemiselle on erilaisia määritelmiä. Esimerkiksi International Listening Associationin eli ILA:n (1996, Bond 2012, 62 mukaan) mukaan kuunteleminen on prosessi, jossa vastaanotetaan, rakennetaan merkitystä ja vastataan puhuttuihin ja/tai nonverbaalisiin viesteihin. Alakortesmaa ja Isotalus (2014, 235) argumentoivat, ettei kuuntelemista pitäisi nähdä vain yhtenä viestintäosaamisen osana tai alakäsitteenä vaan omana kompleksisena käsitteenään. Kuunteluosaaminen (*listening competence*) on aiemmin todettu koostuvan tilanne- ja suhdekohtaisista kognitiivisista ja affektiivisista valinnoista sekä käyttäytymisvalinnoista (Wolvin & Coakley 1994, Alakortesmaa & Isotalus 2014, 235 mukaan.)

Useimmiten sovittelukirjallisuutta lukiessaan törmää aktiivisen kuuntelemisen käsitteeseen. Sen merkitystä on korostettu esimerkiksi ennakkoivan sopimustoiminnan ja sitä kautta konfliktien ennaltaehkäisyn yhteydessä (Haapio 2000, Pohjonen 2001, 73 mukaan). Aktiivinen kuuntelu on toisin sanoen tärkeässä roolissa silloin, kun sopimussuhdetta muodostaessa pyritään keskustelemana asioista riittävän perusteellisesti, jotta saadaan selville osapuolten toiveet ja odotukset. Tulevia riitoja voidaan ehkäistä, kun osapuolten käsitys sopimuksen sisällöstä on mahdollisimman samanlainen ja nämä asiat tulisi ottaa huomioon myös sovittelusopimuksessa. (Pohjonen 2001, 73.) Kirjallisuuden perusteella aktiivisen kuuntelun ja kysymysten avulla siis varmistetaan esimerkiksi osapuolten yhteiseen ymmärrykseen ja toiveisiin liittyviä asioita.

Ervastin ja Nylundin (2014, 343) konfliktinratkaisuun ja sovitteluun liittyvässä teoksessa ilmenee, että sovittelun aktiivisessa kuuntelemisessa hyödynnetään esimerkiksi toistamista, peilaamista ja yhteenvetoja. Toistamisessa sovittelija toistaa juuri kerrotun tiiviisti omin sanoin, millä osoitetaan puhujalle kuuntelemista ja sitä, että on ymmärtänyt kerrotun oikein, esimerkiksi kysymällä: ”Tarkoitatko siis että?”. Kuulluksi tulemisen osoittamisen lisäksi toistamisen avulla voidaan välttyä väärinymmärryksiltä. (McKay, Davis & Fanning 2009; Stulberg & Love 2013, Ervasti & Nylund 2014, 344 mukaan) Peilaamisella taas liittyy tunnetiloihin. Peilaamisen avulla sovittelija osoittaa osapuolelle esimerkiksi sitä, että hän on tietoinen osapuolen tunteista. Peilaamista osoitetaan sanoin, esimerkiksi nimeämällä osapuolen kielteinen tunne vihaksi tai pettymykseksi ja toteamalla, että osapuoli esimerkiksi pettyi jonkun tapahtuman seurauksena. Peilaamisella voidaan edistää osapuolten vuorovaikutusta ja sen avulla sovittelija voi myös osoittaa empatiaa. Yhteenvedossa tiivistetään osapuolen kertoma tiiviisti ja siinä voidaan yhdistää kummankin osapuolen kokemukset ja

näkökulmat. Sovittelija vois myös selventää itselleen kuvaa kuunneltavasta asiasta kysymysten esittämisen avulla. (Boulle & Nesic 2010, Ervasti & Nylund 2014, 344 mukaan.) Yksi aktiivisen kuuntelemisen tekniikoista on nähty olevan kirjallisuuden mukaan myös hiljaisuus, jolla voidaan rytmittää sovittelua tai antaa sovittelijalle aikaa miettiä, miten edetään tai mitä seuraavaksi sanoo. (Ervasti & Nylund 2014, 345.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkielman tavoitteena on tarjota uutta tietoa sovittelun peruskurssista vuorovaikutuksen näkökulmasta. Tutkielma on laadullinen, missä tutkitaan vapaaehtoissovittelijoiden kokemuksia. Kokemus on Tökkärin (2018, 81) mukaan haasteellinen tutkimuskohde, sillä siinä yhdistyvät yksilöllinen ja yhteisöllinen ulottuvuus sekä tajunnallisuus ja muut olemispuolet. Kuten aiemmassa kirjallisuudessa käy ilmi, sovittelu on ilmiönä laaja, jo pelkästään sen usean sovittelumuodon ja yksilöllisten sovittelutapausten vuoksi. Tämän vuoksi tutkielman aihe rajattiin yhden, eli rikos- ja riita-asioiden sovittelun koulutukseen. Tutkielmassa ei siis tarkastella muiden sovittelun osa-alueiden, kuten esimerkiksi työyhteisösovittelijoiden koulutusta.

Haasteellisuutta aiheen tarkasteluun tuo myös se, että aiemman kirjallisuuden perusteella sovittelun peruskurssia järjestetään usealla eri paikkakunnalla eri puolella Suomea hieman eri tavoin, vaikka kurssi onkin sisällön osalta valtakunnallisesti samanlainen (ks. Sopanen 2012). Tökkärin (2018, 81) mukaan tutkimuksen ilmiöiden laajuus saattaa muodostaa vain ilmiön yhden ulottuvuuden, mutta ihmisen kokonaisvaltaisen ymmärtämisen vuoksi on kuitenkin tärkeää, että kokemuksellisuuden näkökulma on tutkimuksessa mukana. Tökkärin edellä mainittu ajatus tutkimusilmiön yksiulotteisuudesta on tiedostettu tutkielman teossa koko tutkielmaproessin ajan.

Tutkielman tavoitteena on selvittää, miten vuorovaikutusosaaminen ja siihen liittyvät eri osa-alueet on otettu huomioon sovittelijoiden peruskoulutuksessa sekä, miten sovittelijat arvioivat omaa vuorovaikutusosaamistaan sovittelijan vapaaehtoistyössä. Vapaaehtoissovittelijoiden kokemuksia omasta vuorovaikutusosaamisestaan halutaan selvittää tutkielmaa varten, jotta sovittelijoiden vuorovaikutusosaamisesta niin kurssin aikana kuin sen jälkeen saadaan mahdollisimman laaja kuva.

Sovittelijoilta vaaditaan luotettavuutta, nopeaa älyä, herkkyyttä, itsetuntemusta, eettistä ymmärrystä ja hyviä vuorovaikutustaitoja (Flinck 2013, 56). Hyvät vuorovaikutustaidot on nostettu keskeiseksi kriteeriksi sovittelijaksi ryhtyvälle (esim. Europan neuvoston ministerikomitea 1999; Boulle 1996, Ervasti & Nylund 2014, 258 mukaan) ja sovittelijan peruskoulutus näyttäisi sisältävän aiemman kirjallisuuden mukaan myös useita vuorovaikutusosaamiseen liittyviä teemoja (Sopanen 2012, 33). Valtakunnallisten vapaaehtoissovittelijoiden peruskoulutusta ja osaamista ei ole tiettävästi kuitenkaan tutkittu erityisesti vuorovaikutuksen näkökulmasta. Lisäksi peruskurssilla opittujen

vuorovaikutustaitojen toteutuminen ja vapaaehtoissovittelijoiden kokemukset heidän omasta vuorovaikutusosaamisestaan näyttävät jääneen vähemmälle tutkimukselle. Näin ollen tämän tutkielman tutkimusongelma on:

Millaista vuorovaikutuskoulutus sovittelun peruskurssilla vapaaehtoissovittelijoiden kokemusten perusteella on ja miten vapaaehtoissovittelijat arvioivat vuorovaikutusosaamistaan sovittelutyössä?

Päästessään sovittelun peruskurssille vapaaehtoissovittelijat näyttäisivät oppivan erityisesti sovittelutoiminnasta yleisesti, sen merkityksestä yhteiskunnassa sekä muista oikeudellisista prosesseista, kuten syyttäjän roolista sovitteluprosessista sekä oikeudenkäynnistä. Nämä ovat ehdottoman tärkeitä teemoja koko sovitteluprosessin ymmärtämisessä. Sovittelun peruskurssin koulutusrunkoon on merkattu otsikkotasolla kuitenkin tärkeitä vuorovaikutukseen liittyviä teemoja, kuten ihmissuhde- ja neuvottelutaitojen läpikäymistä eli sitä, miten vuorovaikutusta sovittelun osapuolten välillä edistetään. Tarkempaa tietoa näiden asioiden koulutuksen sisällöstä ei kuitenkaan tätä tutkielmaa varten kirjallisuudesta löydetty. Vuorovaikutustaidot on nostettu myös yhdeksi keskeisimmistä hyvän sovittelijan piirteistä. Esimerkiksi Suomen sovittelufoorumin mukaan (2009, Brunila 2010, 23 mukaan) sovittelija ei ole passiivinen vetäytyjä vaan aktiivinen kuuntelija. Yksi vuorovaikutustaitoa kuvaava käsite: kuunteleminen, on siis nostettu esiin sovittelijoiden kuvauksessa. Sovittelun yksi keskeisistä vaatimuksista on Brunilan (2010, 40) mukaan se, että vastapuolta kuunnellaan. Vastapuolen kuunteleminen ei varmastikaan tarkoita ainoastaan sovittelun osapuolten välistä kuuntelemista vaan myös sitä, että vapaaehtoissovittelijat kuuntelevat osapuolia ja toisiaan. Sovittelijan tehtävä on muun muassa auttaa osapuolia kuuntelemaan toisiaan (Flinck 2011, 74), ilmaisemaan tunteitaan (Ervasti & Nylund 2014, 358) sekä saavuttamaan tavoitteenmukainen vuoropuhelu (Sopanen 2012, 30). Vaikka jonkin verran tietoa vapaaehtoissovittelijoiden ominaisuuksista ja niin kutsutuista kurssin pääsyvaatimuksista sekä sovittelijoiden peruskoulutuksesta löytyy, ei peruskurssin tarkemmasta sisällöstä ja vuorovaikutuskoulutuksesta tarkemmin ole juurikaan tiettävästi paljoakaan kirjallisuutta. Koska vuorovaikutus on sovittelussa niin keskiössä, on tässä tutkielmassa tarkoituksenmukaista selvittää sovittelun peruskurssin sisältöä tarkemmin etenkin vuorovaikutuskoulutuksen osalta. Tutkielman ensimmäinen tutkimuskysymys on:

K1: Millaisia kokemuksia vapaaehtoissovittelijoilla on vuorovaikutuskoulutuksen sisällöstä osana sovittelun peruskurssia?

Kuten aiemmasta kirjallisuudesta huomattiin, vuorovaikutusosaamista on määritelty monesta eri näkökulmasta (ks. Hargie 2006; Hyvärinen 2011; Valkonen 2003). Valkonen (2003) toteaa väitöskirjassaan metakognitiivisten taitojen, kuten oman viestintäkäyttäytymisen ennakkoinnin, arvioinnin ja säätelyn olevan yksi viestinnän opetuksen tavoitteista. Sovittelutoiminnassa ammattilaiset antavat ohjausta, työnohjausta ja vertaispalautetta, minkä lisäksi sovittelija saa mahdollisuuden oman toiminnan itsearviointiin. Edellä mainittuja pidetään tärkeinä, jotta oikeat toimintatavat juurtuvat käytännöiksi. (Flinck 2013, 55.) Nämä sovittelu- ja vuorovaikutusosaamiseen liittyvät ohjaukset vaikuttaisivat olevan osa sovittelutoimintaa, kun vapaaehtoissovittelijalla on jo valmiudet toimia sovittelijana, eli hän on jo suorittanut sovittelun peruskurssin. Tutkimuksen kannalta olisikin mielekäästä saada tietoa siitä, miten eri vuorovaikutustilanteita käydään läpi sovittelun peruskurssilla ja miten sovittelijoita koulutetaan näihin tilanteisiin. Myös Sopasen (2012, 33–34) esittelemässä sovittelun peruskoulutusohjelman koulutussisällössä esiintyi selkeitä vuorovaikutusosaamiseen liittyviä taitoja, kuten ihmisen kohtaaminen, aktiivinen kuunteleminen ja kertominen sekä tuntemuksien ja tunteiden käsittely. Tutkielmassa halutaan selvittää, miten muun muassa edellä mainittuja peruskoulutusohjelman taitoja käydään sovittelun peruskurssilla läpi eli, miten vuorovaikutuskoulutusta niiden osalta toteutetaan. Tarkoituksenmukaista on myös selvittää, ovatko sovittelun peruskurssin käyneet vapaaehtoissovittelijat tyytyväisiä saamaansa vuorovaikutuskoulutukseen. Näillä perustein tutkielman toinen tutkimuskysymys on:

K2: Miten vapaaehtoissovittelijat arvioivat sovittelun peruskurssilla saamaansa vuorovaikutuskoulutusta?

Sovittelun peruskurssin vuorovaikutuskoulutuksen sisällön lisäksi tutkielman kannalta on myös merkittävä selvittää, millaiseksi haastateltavat kokevat oman vuorovaikutusosaamisensa sovittelutyössä, esimerkiksi, missä he kokevat olevansa erityisen hyviä tai mitä vuorovaikutustaitoja he haluaisivat kehittää. Oman viestintäkäyttäytymisen arviointi on osa vuorovaikutusosaamista (Valkonen 2003, 26). Ervastin ja Nylundin (2014, 258) mukaan koulutuksen ja sovittelukokemuksen myötä sovittelija voi kehittää taitojaan ja tulla hyväksi sovittelijaksi. Toki, kuten kirjallisuudessakin todetaan mikään koulutus pohja itsessään ei anna riittäviä valmiuksia sovittelijan työhön (Ervasti & Nylund 2014, 258) vaan kehitystä voinee nähdä tapahtuvan myös itse sovittelutyössä kurssin jälkeen. Tämän tutkielman kannalta olisi kuitenkin tarkoituksenmukaista selvittää, miten vapaaehtoissovittelijat arvioivat omaa vuorovaikutusosaamistaan sovittelijoina. Tämä on tärkeää, sillä sovittelijan keskeinen tehtävä on parantaa sovittelun osapuolten välistä vuorovaikutusta sekä esimerkiksi luoda luottamuksellinen ja avoin ilmapiiri keskustelulle (Ervasti & Nylund 2014, 260).

Tällaisten tehtävien hallitseminen vaatii vuorovaikutusosaamista ja tutkielmassa halutaankin saada tietoa siitä, onko sovittelun peruskurssi vuorovaikutuskoulutuksen osalta edesauttanut vuorovaikutustaitojen oppimista tai niissä kehittymistä. Aiemmassa kirjallisuudessa on todettu, että kun ihmiseltä itseltään kysytään hänen kokemuksiaan vuorovaikutusosaamisesta, voidaan tuottaa arvokasta tietoa esimerkiksi ihmisen motivaatioon, viestintätyytyväisyyteen, viestintätilanteiden herättämiin tuntemuksiin sekä siihen, miten hyvin yksilöt kokevat saavuttaneensa viestintätavoitteensa (Parks 1994; Valkonen 2003, Laajalahti 2014, 35 mukaan). Näillä perustein tutkielman kolmas tutkimuskysymys on:

K3: Millaisia kokemuksia vapaaehtoissovittelijoilla on vuorovaikutusosaamisestaan sovittelutyössä?

5.2 Aineistonkeruumenetelmä

Tutkielmassa pyritään selvittämään vapaaehtoissovittelijoiden kokemuksia sovittelun peruskurssin vuorovaikutuskoulutuksesta ja heidän vuorovaikutusosaamisestaan. Tutkielma on laadullinen ja laadullisen aineistonkeruumenetelmistä haastattelu lienee Eskolan ja Suorannan (1998, 63) mukaan olevan Suomessa yleisin. Tuomen ja Sarajärvi (2018, 62) toteavat, että kun halutaan tietää mitä ihminen ajattelee, on järkevä kysyä sitä häneltä. Kokemuksia selvittäessä haastattelu koettiin parhaimmaksi aineistonkeruumenetelmäksi tätä tutkielmaa varten. Myös haastattelun joustavuus perusteli hyvin tutkimusmenetelmän valintaa, eli esimerkiksi haastattelun tarjoamaa mahdollisuutta väärinymmärrysten oikaisuun, sanamuotojen selventämiseen ja kysymyksen toistamiseen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 63).

Tarkemmin määriteltynä tutkielman aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu, joka on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47), joka etenee ennalta valittujen teemojen ja niihin liittyvien kysymysten varassa (Hirsjärvi & Hurme 2007, Tuomi & Sarajärvi 2018, 64 mukaan). Teemahaastattelu valikoitui tutkielman tutkimusmenetelmäksi myös sen vuoksi, että se antaa mahdollisuuden rakentaa selkeän haastattelurungon haastattelua varten. Teemahaastattelu antaa myös vapauden tarkentaa ja syventää kysymyksiä haastateltavien vastauksiin perustuen (Hirsjärvi & Hurme 2007, Tuomi & Sarajärvi 2018, 64 mukaan). Aineistonkeruumenetelmänä se ottaa huomioon sen, että ihmisten tulkinnat asioista ja niille antamat merkitykset ovat keskeisiä. Samalla se huomioi, että merkitykset muodostuvat vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48.) Teemahaastattelussa on myös makukysymys, esittääkö kysymykset tietyssä järjestyksessä tai esitetäänkö kaikille haastateltaville samat kysymykset (Tuomijärvi & Sarajärvi 2018, 64).

Teemahaastattelurungon teemat (liite 3) muodostettiin aiemman kirjallisuuden sekä tutkimuskysymysten pohjalta.

Tutkimusmenetelmän perinne pohjautuu fenomenologishermeneuttiseen tutkimusperinteeseen. Niin fenomenologisessa kuin hermeneuttisessa ihmiskäsityksessä tutkimuksen teon kannalta keskeistä ovat kokemukset, merkitys ja yhteisöllisyys (Tuomi & Sarajärvi 2018, 31) ja yleisesti tutkimusperinteessä tutkimuksen kohteena on ihminen (Varto 1992, Tuomi & Sarajärvi 2018, 31 mukaan). Myös tässä tutkielmassa tutkimuksen kohteena ovat ihmiset ja heidän kokemuksensa.

5.3 Aineiston hankinta

Tutkielman aineisto koostui 12 teemahaastattelusta. Haastattelut olivat yksilöhaastatteluita ja haastateltavat olivat Suomessa toimivia rikos- ja riita-asioiden vapaaehtoissovittelijoita. Koska sovittelutoiminta on valtakunnallista, haluttiin tutkielman haastateltavien olevan eri puolelta Suomea, jotta haastatteluaineisto olisi monipuolinen sekä muodostaisi laaja-alaisen kuvan vapaaehtoissovittelijoina toimivien kokemuksista. Haastateltavia etsittiin ottamalla yhteyttä sähköpostitse kahdeksaan eri puolella Suomea toimivaan sovittelutoimistoon. Kahdeksasta sovittelutoimistosta neljä vastasi. Sovittelutoimistot lähettivät haastattelukutsun (liite 2) eteenpäin alueellaan toimiville vapaaehtoissovittelijoille. Haastattelukutsussa kerrottiin tiiviisti tutkielman aiheesta sekä haastattelun tarkemmista tiedoista, kuten sen toteutustavasta, arvioidusta kestosta sekä anonymiteetista ja haastattelun äänittämisestä. Haastattelukutsun saadessaan haastattelusta kiinnostuneet ilmoittautuivat yksilöhaastatteluun ottamalla yhteyttä suoraan tutkielman tekijään sähköpostitse. Haastattelut toteutettiin tammikuun ja helmikuun aikana vuonna 2020 ja ne jakautuivat neljälle eri viikolle.

Kaksi sovittelutoimistoa vaati tutkielman tekijältä kaupungin tutkimuslupahakemuksen täyttämisen ennen haastattelukutsun lähettämistä. Tutkimuslupahakemusten täytössä noudatettiin hyviä tutkimuseettisiä periaatteita ja pidettiin huolta siitä, että tiedot tutkielmatyöstä annettiin totuudenmukaisesti ja niin, että tutkielman ohjaaja oli tietoinen tutkimusluvan hakemisesta. Tutkimuslupahakemuksiin liitettiin tutkielman ohjaajan hyväksymä tutkimussuunnitelma. Molemmat tutkimusluvut hyväksyttiin kaupunkien päättäviltä tahoilta. Muut kaksi toimistoa eivät vaatineet tutkimuslupaa, mutta toinen toimistoista pyysi kirjallisen dokumentin tutkielmasta allekirjoituksineen, joka toimi niin sanottuna ”tutkimuslupa”-dokumenttina. Tällainen dokumentti (liite 1) luotiin sovittelutoimiston pyynnöstä. Se sisälsi muun muassa tutkielman tekijän, ohjaajan ja

Tampereen yliopiston yhteystiedot sekä tiiviin kuvauksen tutkielman aiheesta ja aineiston keruusta. Dokumentin allekirjoittivat sekä tutkielman tekijä että sovittelutoimiston yhteyshenkilö. Myös tähän dokumenttiin tiedot tutkielmasta raportoitiin totuudenmukaisesti. Yhteydenottojen yhteydessä sovittelutoimistoilta pyydettiin myös mahdollista kurssimateriaalia, kuten PowerPoint-esityksiä sovittelun peruskurssista, joita käytettäisiin tutkielman teon taustamateriaalina, kuten teemahaastattelurungon suunnittelussa. Yksi neljästä sovittelutoimistosta lähetti sähköpostitse materiaalia kurssista. Materiaalia ei käytetty tutkielman viittausmateriaalina vaan apuna teemahaastattelurungon suunnittelussa.

Haastateltavat olivat haastatteluhetkellä iältään 30–69 vuotiaita (ka = 47,25 vuotta). Heistä yhdeksän oli naisia ja kolme miehiä. Suurin osa haastateltavista oli työssäkäyviä sekä toimivat tai olivat toimineet hyvin erilaisilla ammattialoilla. Haastateltavista eläkeläisiä oli kolme ja täysipäiväisiä opiskelijoita kaksi. Haastateltavien työtaustat olivat muun muassa sosiaali- ja terveystieteillä, kunnallishallinnossa, opetusalailla, pelastusalailla, teollisuudessa, lakialalla sekä erilaisissa asiantuntijatehtävissä. He toimivat tai olivat toimineet vapaaehtoissovittelijoina eri puolella Suomea: Pohjanmaalla, Lapissa, Keski-Suomessa sekä Pirkanmaalla. Haastateltavat olivat suorittaneet sovittelun peruskurssin vuoden 2017 loppuvuoden ja vuoden 2019 syksyn välillä. Pisimmillään kurssin suorittamisesta oli ehtinyt kuluu osalla haastateltavista noin kaksi vuotta ja lyhimmillään noin kahdesta kolmeen kuukauteen. Suurin osa haastateltavista oli suorittanut kurssin vuoden 2018 aikana eli haastatteluhetkestä sovittelun peruskurssista oli kulunut aikaa noin viidestä kuukaudesta vuoteen. Heidän sovittelukertojensa määrä sovittelijaksi valmistumisen jälkeen vaihteli haastatteluhetkellä parista sovittelusta reiluun kolmeenkymmeneen sovittelukertaan. Haastateltavista suurin osa arvioi sovittelemiensä sovittelukertojen määrän 10–20 välille (ka = 14–16 sovittelua riippuen laskentatavasta). Kahdestatoista haastattelusta neljä järjestettiin kasvotusten haastateltavalle sopivassa rauhallisessa paikassa, kuten kirjaston ryhmätyötilassa. Muut kahdeksan haastattelua toteutettiin teknologiavälitteisesti esimerkiksi Skypen tai FaceTimen välityksellä. Haastattelut nauhoitettiin Android -puhelimien Ääninauhuri -sovelluksella.

Tutkielman teon eettisistä kysymyksistä on pidetty huolta koko tutkielmaproessin ajan. Tutkielman aineistonkeruussa eettiset kysymykset otettiin tarkoin huomioon. Haastattelukutsussa muun muassa kerrottiin tutkielman eettisiin kysymyksiin liittyviä tärkeitä tietoja esimerkiksi liittyen teemahaastatteluiden äänittämiseen ja aineiston hävittämiseen tutkielman valmistuttua. Lisäksi kutsussa kerrottiin haastatteluun osallistumisen olevan vapaaehtoista. Ennen haastattelua haastateltaville kerrottiin tutkielman aiheesta ja haastattelun anonyymiteetista sekä aineistoa

kuvaamaan tarvittavista demografisista tiedoista kuten iästä, sukupuolesta, ammattialasta ja maakunnasta, jossa sovittelijana toimii. Kaikilta haastateltavilta kysyttiin lupa haastattelun äänittämiseen ja heille kerrottiin, että haastatteluaineistoa säilytetään huolella sekä tullaan poistamaan tutkielman valmistuttua. Haastateltaville annettiin myös mahdollisuus keskeyttää haastattelu missä vaiheessa haastattelua tahansa. Teemahaastattelun teemoja tai runkoa ei käyty haastateltavien kanssa läpi ennen haastattelua, mutta haastattelun aikana haastateltaville selostettiin mihin aiheeseen eli toisin sanoen teemaan seuraavaksi siirrytään. Myös haastateltavien anonymiteetista pidettiin huolta koko tutkielmapirosessin ajan. Esimerkiksi heidän nimiään ei äänitenuhaan mainittu, eikä tunnistetietoja näin ollen aineiston litteraatioon kirjoitettu. Haastatteluaineisto säilytettiin huolella salasanojen takana mobiililaitteissa, pilvipalvelussa sekä muistitikulla ja sitä käytettiin ainoastaan tutkimustarkoituksiin.

5.4 Aineiston analysointi

Teemahaastattelut litteroitiin sanatarkasti ja aineisto analysoitiin laadullista sisällönanalyysia käyttäen. Tutkielman kokonaisaineistoksi muodostui haastatteluaineistoa noin 13 tuntia 35 minuuttia. Yhden haastattelun kesto oli keskimäärin yhden tunnin ja kahdeksan minuutin kestoinen. Lyhimmän haastattelun kesto oli noin 40 minuuttia ja pisimmän noin puolitoista tuntia. Haastatteluaineisto litteroitiin sanatarkasti ja sitä kertyi kokonaisuudessaan vajaa 290 sivua (A4, fontti Times New Roman, fonttikoko 12, riviväli 1,5).

Laadullisessa sisällönanalyysissa aineisto pyritään järjestämään tiiviiseen ja selkään muotoon niin, ettei sen sisältämää informaatiota kadoteta sekä siinä pyritään luomaan yhtenäistä ja selkeää kuvaa tutkittavasta ilmiöstä (Burns & Grove 1997; Strauss & Cobin 1998, Tuomi ja Sarajärvi 2018, 90 mukaan) Teemahaastattelurungon pohjalta aineisto jaettiin vielä omiin niin sanottuihin teemoihinsa värikoodamalla haastateltavien vastausosiot teemaan liittyen. Teemoista muodostettiin omia tiedostoja, joihin oli koottu haastateltavien vastauksista tietyistä teemoista, kuten esimerkiksi ”Puolueettomuuden käsitteleminen sovittelun peruskurssilla” (violetti), ”Vuorovaikutusosaamisen harjoittelu” (vihreä) tai ”Oliko sovittelun peruskurssilla jotain, jota olisi toivonut käsiteltävän enemmän” (keltainen). Värikoodatut teemat selkeyttivät laajan aineiston läpikäyntiä. Litteroitua aineistoa läpikäydessä käytettiin apuna koodimerkkejä, jotka ovat muun muassa kirjattuja muistiinpanoja, tekstin kuvailun apuvälineitä ja apuvälineitä siihen, mitä aineistossa käsitellään (Eskola & Suoranta 2014, Tuomi & Sarajärvi 2018, 78 mukaan). Aineistopätkien joukosta pyrittiin löytämään yhtäläisyyksiä vastauksissa sekä nostamaan yksittäisiä ilmiöitä. Sisällönanalyysiin

pohjautuva analysointitekniikka mukailee teemoittelua, jossa laaduullista aineistoa pilkotaan ja ryhmitellään eri aihepiirien mukaan. Myös tyypittelyä esiintyi aineiston analysoinnissa, jossa tiettyjen teemojen sisältä etsitään yhteisiä ominaisuuksia, joista muodostetaan eräänlainen yleistys. (Tuomi & Sarajärvi 2018 79). Tämän aineiston analysoinnissa ei kuitenkaan pyritty yleistämään vaan nostamaan erilaisia ilmiötä esiin sovittelun peruskurssin vuorovaikutuskoulutuksesta. Tämän jälkeen eri teemoihin jaettuja haastateltavien vastauksia luettiin läpi ja niitä pelkistettiin eli redusointiin. Redusoinnissa aineistosta karsitaan epäoleellinen pois, tiivistetään tai pilkotaan aineistoa osiin. Lisäksi samaa kuvaavia ilmaisuja voidaan alleviivata samavärisillä kynillä ja näin erotella erilaisia ilmiöitä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 92). Redusointivaiheessa haastateltavien vastauksista kirjoitettiin myös tiiviimpiä muistiinpanoja.

Pelkistyksen jälkeen haastatteluaineisosta samankaltaiset asiat ryhmiteltiin luokiksi tai kategorioiksi. Luokittelussa aineisto tiivistyy yksittäisten tekijöiden sisältyessä yleisempiin käsitteisiin. Luokitteluyksikkönä voi olla tutkittavan ilmiön ominaisuus, piirre tai käsitys. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 92.) Osassa haastatteluaineiston teemoista, joista kerrottiin ylempänä, muodostettiin aineiston analyysissa alaluokkia, joita kuvattiin esimerkiksi yhteisellä piirteellä, ominaisuudella tai käsitteellä. Teeman alaluokkia yhdistämällä muodostettiin alaluokkia yhteisesti kuvaavia pääluokkia. Kaikista teemoista ei kuitenkaan koettu tarpeelliseksi muodostaa sekä ala- että pääluokkia vaan analyysissa muodostettiin kategorioita, joilla helpotettiin tulosten luettavuutta.

Tutkielman tavoitteena oli selvittää vapaaehtoissovittelijoiden kokemuksia sovittelun peruskurssin vuorovaikutuskoulutuksesta sekä heidän omasta vuorovaikutusosaamisestaan sovittelutyössä, joten sisällönanalyysi soveltui eri kokemuksista muodostavan empirian tarkasteluun hyvin. Laadullisen tutkimuksen sisällönanalyysia käyttämällä tutkimusaineistoa voidaan analysoida systemaattisesti ja objektiivisesti sekä siinä voidaan suhteellisen vapaasti soveltaa monenlaisia teoreettisia ja epistemologisia lähtökohtia (Tuomi & Sarajärvi 2018, 78, 86). Koska tutkielman aineisto koostui 12 teemahaastattelusta, aineistolähtöinen laadullinen sisällönanalyysi koettiin tutkimusmenetelmänä tutkielman kannalta tarkoituksenmukaisimmaksi. Laadullinen sisällönanalyysi mahdollistaa aineiston selkeän läpikäynnin. Analysointimenetelmänä se perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa empiirisestä aineistosta edetään käsitteellisempään näkemykseen tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 92, 94.)

6 TULOKSET

Tässä luvussa tarkastellaan tutkielman tuloksia. Tulosluku on rakennettu pohjautuen tutkielman tutkimuskysymyksiin sekä niiden luettavuutta ohjaa sisällönanalyysissa muodostuneet luokat ja kategoriat. Tulosluvussa esiintyvät haastatteluleikkeet ovat sanatarkkoja litteroituja sitaatteja tutkielman haastatteluaineistosta. Tutkielman tekijä on lisännyt haastatteluleikkeisiin välimerkkejä luettavuuden parantamiseksi.

6.1 Sovittelutoimintaan mukaan lähteminen ja sovittelun peruskurssi yleisesti

Tässä alaluvussa tarkastellaan tutkielman tuloksia yleisesti sovittelutoimintaan ja sovittelun peruskurssiin liittyen. Teemahaastattelun alkuun oli varteenotettavaa selvittää, mikä oli saanut vapaaehtoissovittelijat lähtemään sovittelutoimintaan mukaan. Tuloksista on havaittavissa, että erityisesti haastateltavien aiempi kokemus ihmistyön parissa ja vapaaehtoistyön tekemisen merkitys olivat merkittävimpiä syitä sovittelutoimintaan mukaan lähtemiseen. Tämän lisäksi alaluvussa tarkastellaan, millainen kurssirakenne sovittelun peruskurssilla oli sekä millaista kurssimateriaalia haastateltavat saivat oppimisensa tueksi. Lopuksi perehdytään haastateltavien kokemuksiin kurssin tärkeimmistä opeista sovittelutyötä ajatellen.

Haastateltavat olivat lähteneet sovittelun vapaaehtoistoimintaan mukaan monista eri syistä. Osa oli koulutautunut entuudestaan työyhteisösovittelijaksi ja kuullut sitä kautta rikos- ja riita-asioiden sovittelutoiminnasta ja hakenut sen myötä mukaan sovittelun peruskurssille. Osalla eläkkeelle jääminen oli saanut miettimään vapaaehtoistyöhön ryhtymistä. Moni haastateltavista mainitsi myös omalla työtaustallaan olleen vaikutusta sovittelun peruskurssille hakemiseen. Työtausta oli usein ollut ihmiskeskeistä, jossa oli kohdattu konflikteja tai keskusteltu niistä. Yksi haastateltava esimerkiksi kertoi työnsä kautta tottuneensa olemaan vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa ja kuvasi aiemman työnsä olleen sovittelevaa. Useampi haastateltavista korosti vapaaehtoistyön merkityksen ja auttamisen halun olevan kimmoke sovittelutoimintaan mukaan lähtemiseen. Osalla haastateltavista oli myös aiempaa kokemusta muusta vapaaehtoistyöstä. Haastateltavat kokivat sovittelun itselle mielekkääksi vapaaehtoistyöksi ja harrastukseksi sekä tärkeäksi vapaaehtoistyön muodoksi.

Sovittelun peruskurssin rakenne koostui haastateltavien mukaan luennoista, jotka sisälsivät teoriaa sekä kurssilla oli myös käytännön harjoitteista. Peruskurssilla käytiin useamman haastateltavan mukaan myös sovitteluun liittyvää lainsäädäntöä sekä sovittelun oikeusprosessiin liittyviä tekijöitä.

Osa kertoi myös poliisin, syyttäjän tai kriisikeskuksen henkilön vierailuista kurssilla. Myös kokeneemmat sovittelijat olivat olleet osan haastateltavan peruskurssilla mukana kurssilla niin sanottuina mentoreina tai tutorsovittelijoina. Pari haastateltavaa kertoi kurssille kuuluneen myös kärjäoikeudessa vierailun.

Tota se oli mun mielestä erinomaisen hyvin rakennettu kurssi. Eli lähdettiin iha siitä tietysti liikkeelle, et lähettiin rakentamaan se kokonaiskuva siitä, mikä on sovittelu. Sitte kuvattiin se sovitteluprosessi -- siellä oli erilaisi eri asiantuntijoita, oli poliisien edustaja, syyttäjän edustaja ja niin edelleen, siellä kertomassa siitä tavallaan siitä koko kentästä, että missä sovittelu on niinku toteutetaa. -- ja se että se oli riittävän mun mielestä niinku sopivalle ajalle ajalle niinku mitotettu, että se ei ollu liian semmonen niinku tsäk tsäk tsäk tsäk tsäk tsäk, vaan että siinä jäi aika myöski vähän niinku kasvattaa sitä semmosta tapaa ajatella ja pohtia siinä mielessä. Se oli hyvä, et se oli kestoltaan se muutama kuukausi noin se kurssi aika mitä se kesti, että et tällä tavalla. (H4)

Sovittelun peruskurssin kurssimateriaali koostui haastattelujen perusteella pääosin monistemateriaaleista, jotka olivat esimerkiksi luentomateriaalien dioja. Yli puolet haastateltavista mainitsi saaneensa kurssilta myös kirjan, jota kuvattiin esimerkiksi sovittelun perusteokseksi. Pari haastateltavaa mainitsi kirjan olevan Flinckin (2013) rikosten ja riitojen sovitteluun tarkoitettu opaskirja. Osa haastateltavista kertoi myös, että kurssin ajan kirjoitettiin oppimispäiväkirjaa.

Me saatiin öö hyvä sellanen mappi, jossa oli niinku valmiina jotain tiettyjä pohjamateriaalia ja jokaiselta kurssikerralta sitten saatiin, saatiin vaihteleva määrä, määrä tota niinku monistemateriaalia, jossa oli sitten ne jokaisella kerralla esitetyt öö diat sitte, sitten tota paperilla. Sitä kertyi kyllä niinku kymmeniä sivuja kaiken kaikkiaan. (H10)

Yleisellä tasolla haastateltavat kokivat sovittelun peruskurssia muun muassa tasokkaaksi, antoisaksi, monipuoliseksi, mielenkiintoiseksi ja riittäväksi. Peruskurssia kuvattiin myös esimerkiksi hyvin jäsennellyksi, suunnitelluksi, organisoiduksi ja perehdyttäväksi kurssiksi. Sen koettiin tarjoavan hyvät perusteet ja valmiudet sovittelutyön aloittamiselle. Eräs haastateltava mainitsi sovittelijoiden koulutusvelvoitteen ja koki lisäkouluttautumisen peruskurssin jälkeen erittäin hyvänä asiana. Suurin osa haastateltavista olikin ehtinyt peruskurssin jälkeen suorittaa jonkinlaisia jatkokoulutuksia, jotka olivat liittyneet muun muassa etäsovitteluun, sovittelijan taitoihin, riippuvuuksiin ja mielenterveyteen. Osa oli aloittanut tai aloittamassa lähisuhdeväkivallan sovittelun kurssia ja pari haastateltavaa oli aloittamassa lasten ja nuorten kanssa sovitteluun liittyvää kurssia.

Haastateltavien kokemat sovittelun peruskurssin tärkeimmät opit jaettiin kahteen kategoriaan: restoratiivisen oikeuden menetelmä ja arvoihin liittyvät opit. Haastateltavista puolet koki kurssin tärkeimmäksi opiksi restoratiivisen oikeuden sovittelumenetelmään liittyvät asita sekä puolet koki restoratiivisen oikeuden läpikäymisestä olleen eniten hyötyä sovittelutyössä. Oppeja olivat muun muassa restoratiivisen oikeuden periaatteet, sovittelun etenemisjärjestys, sopimuksen teko, puolueettomaan kohtaamisen opit ja perustiedot rikosoikeudellisesta prosessista.

No kyl varmaan ehkä sellanen mikä mihkä minkä ympärillä se sovittelu niin kun jäsentyy ja että sovittelija pääsee kiinni siihen, että mitä siellä tapahtuu ni ni kyllä varmasti mä sanoisi et sen restoratiivisen oikeuden menetelmän läpikäyminen. -- siellä kurssillahan on jaoteltu tavallaan viis tällasta teemaa jong, jotka sit antaa sellasen niinku tukirungon sille käytävälle keskustelulle. Elikä tavallaan muistankohan mä nyt pitäs varmaan muistaa, että *öö mitä on tapahtunut, miltä tämä on tuntunut, öö keneen kaikkiin tämä on vaikuttanut, öö mitä tarvittaisiin että tää saatas niinku ratkastua tai soviteltua tai korjattua*. Ja sitte viimesenä kohtana on se *sovittelusopimuksen tekeminen*. -- se antaa sellasen näin sovittelijalle ymmärryksen siitä, et mitä mitä niinku siellä pöydän ääressä niinku oikee touhuttaa, että et tavallaa et ja noi antaa semmoset niinku peruskysymykset, että mitkä siellä tulee käydä niinku läpi. (H8)

Arvoihin liittyvien oppien kategoriasta ilmeni haastattelujen perusteella yhdenvertaisuuden piirteitä. Tällä tarkoitettiin haastateltavien oppeja siitä, ettei sovittelussa ihmisiä arvoteta, sovittelun osapuolet kohdataan kunnioittavasti ja puolueettomasti sekä heitä kohdellaan samanarvoisesti. Eräs haastateltavista piti kurssin tärkeimpänä oppina kohtaamisen merkityksen. Muita tärkeitä oppeja, joita haastatteluaineistosta ilmeni, olivat kuuntelemiseen ja palveluohjaukseen liittyvät opit, eli se, että ihmisiä on tarvittaessa mahdollista ohjata sovittelusta myös muun avun piiriin.

Yhteenvedona voidaan todeta, että vapaaehtoissovittelijat olivat hakeutuneet sovittelun peruskurssille mukaan erilaisista lähtökohdista. Yhteisinä tekijöinä tulosten perusteella sovittelutoimintaan mukaan lähtemiseen vaikuttaisi olevan kuitenkin halu tehdä vapaaehtoistyötä ja auttaa ihmisiä. Myös haastateltavien työtausta, kuten kokemus ihmisten kanssa työskentelystä vaikuttaisi olleen vahvistava asia peruskurssille mukaan hakemiselle. Haastateltavat kuvasivat peruskurssia hyvin organisoiduksi ja jäsennellyksi sekä mielenkiintoiseksi. Erityistä hyötyä sovittelutyöhön koettiin olevan restoratiivisen oikeuden menetelmään liittyvistä opeista.

6.2 Vuorovaikutuskoulutuksen sisältö osana sovittelun peruskurssia

Tässä alaluvussa käydään läpi haastateltavien kokemuksia sovittelun peruskurssin vuorovaikutuskoulutuksen sisällöstä, jolla pyritään vastaamaan tutkielman ensimmäiseen tutkimuskysymykseen. Haastateltavien kokemukset vuorovaikutuskoulutuksen sisällöstä sovittelun peruskurssin osana jaettiin haastatteluaineiston laadullisessa sisällönanalyysissa kolmeen pääluokkaan: vuorovaikutusosaamista kehittävä käytännön harjoitukset, nonverbaalinen viestintä ja restoratiivisen oikeuden vuorovaikutusilmiöt. Alaluvussa käydään tarkemmin läpi edellä mainitut pääluokat ja niiden mahdolliset alaluokat.

Ensimmäisenä tarkastellaan vuorovaikutusosaamista kehittävien käytännön harjoitusten pääluokkaa. Haastateltavien kokemusten perusteella vuorovaikutuskoulutusta toteutetaan sovittelun peruskurssilla erityisesti käytännön harjoitteiden kautta. Käytännön harjoitteet jaettiin kahteen alaluokkaan: sovittelutilanteita mallintavat simulaatioharjoitukset ja pariharjoitukset. Kaikki

haastateltavat kertoivat sovittelun peruskurssin sisältäneen vuorovaikutustaitoihin liittyviä ryhmäharjoitteita, joita he kuvasivat simulaatioharjoituksiksi, demoiksi, case-harjoituksiksi, rooliharjoituksiksi ja sovitteluharjoituksiksi tai harjoittelusovitteluiksi. Näitä harjoitteita nimitetään jatkossa yhteisellä nimikkeellä: sovittelutilanteita mallintavat simulaatioharjoitukset. Tässä vaiheessa on myös hyvä tekstin ymmärrettävyyden vuoksi selventää, että haastateltavat nimittivät sovittelussa olevia osapuolia vaihdellen myös asiakkaiksi tai asianosaisiksi.

Haastateltavien kuvaukset simulaatioharjoituksista olivat kutakuinkin samankaltaisia: kurssilaiset jaettiin ryhmiin ja eri rooleihin niin, että osa ryhmäläisistä niin sanotusti näytteli sovittelun osapuolia ja osa kahta sovittelijaa. Muita rooleja saattoivat olla esimerkiksi tukihenkilön rooli, kuten alaikäisen huoltaja. Sovittelutilanteita harjoiteltiin siis eri rooleissa ja sovittelutilanteet esitettiin muille kurssin jäsenille sekä kurssivetäjille. Sovittelutilanteita mallintavien simulaatioharjoitusten yhteydessä ja sen jälkeen tapahtui myös palautteenantoa niin ohjaajien kuin muiden kurssilaisten osalta. Eräs haastateltava kuvasi oman kurssinsa sovittelutilanneharjoitusta seuraavasti:

Joo oli että me tuota ryhmissä niinkö katoihin jaettiin roolit ja kuka oli millonki asianomistaja tai uhri. Tai ja sitte tuota sitte saatto olla semmosia hankalia tukihenkilöitä siellä matkassa siellä siellä sitte tavallhaan luomassa sitä haastetta siihen sovittelutilanttheeseen. Ja sitte siinä niinkö just harjoteltiin sitä et, miten miten erilaissiin tilanttheisiin hyvä puuttuja ja mi miten se sovittelu kulkee. Et siinä niinkö harjoteltiin kaikkia tämössiä, sitte vähän semmosia odottamattomia juttuja, mitä sieltä saatto saatto jonkun roolissa tulla esille. Ja sitte se, että me käytiin aina läpi ne harjotheet sitte yhdessä ja ja sitte anettiin palautetta, palautetta sitte vielä toinen toisille, et se oli mukava. (H11)

Useimmat haastateltavista kertoivat, että simulaatioharjoitukseen annetut taustatiedot kuten, millaisesta sovittelutilanteesta on kyse sekä roolit, kuten minkä ikäisiä sovittelussa olevat osapuolet ovat, oli annettu kurssilaisille etukäteen. Eräällä haastateltavalla tapahtuma, jonka vuoksi sovitteluun oli tultu, oli annettu kurssin vetäjien puolesta valmiiksi mutta sovittelun henkilöähmot ja heidän taustansa ryhmä sai kehittää itse. Eräs toinen haastateltava taas kertoi ryhmän saaneen luoda harjoitustilanteen täysin itse:

Joo joo siis ihan tavallaan niinku saatii päättää, että okei me nyt, meil on nyt vaikka tällanen vaikka vaikka joku pahoinpitely. Et me saatiin ihan itte päättää, et mikä se asia mitä me sovitellaan, minkälaisia ns tyyppjä me ollaan ja ja tota, minkälainen vuorovaikutus tavallaan on. Että et sitten niin kun siinä roolin puitteessa nii nii siinähan oli ihan mielekästä ottaa myös erilaisia rooleja, vaikka jotenki niinku sellasesta omasta persoonasta hyvin erilaisia, et on vaikka ärhäkkä tai hiljanen tai tai tälleen et sehän oli kiva leikitellä siinä. (H8)

Vuorovaikutuskoulutus sisälsi haastateltavien vastauksen perusteella myös harjoituksia yleisen elämän vuorovaikutustilanteisiin ja ihmisen kohtaamiseen liittyen, sillä osan haastateltavan vastauksista ilmeni, että käytännön harjoitteita tehtiin myös muulla tavoin kuin sovittelutilanteita simuloiden. Harjoitteet saattoivat olla esimerkiksi näytelmiä yleisistä elämäntilanteista, jotka eivät

edes liittyneet sovitteluun tai konkreettisia näytelmäharjoituksia asiakkaan ja sovittelijan välisestä kohtaamisesta sovittelutilanteen alussa. Haastatteluista ilmeni, että edellä kuvatut harjoitteet johdattivat kurssilaiset lopulta sovittelutilanteita mallintaviin simulaatioharjoituksiin. Eräs haastateltava kuvasi simulaatioharjoitusten olevan myös harjoitusta restoratiivisen oikeuden menetelmän eri vaiheiden käytöstä. Toinen haastateltava ei muistanut tarkkaan käytännön harjoitteiden sisältöä, mutta muisteli muita sovittelun peruskurssin harjoitteita näin:

Meil oli joku joo, kyl meillä oli joku tota öööh jonkunlai, yksi tai useampiakin tehtäviä. Niin että et siinä siinä tota, ne ei liittyny suoraa niinku välttämättä, et se ei ollu mikään harjottelusovittelu mut et meil oli niinku roolitettu, roolitettu kuitenkin niinku mejän. Me oltiin pienissä ryhmissä oisko joku kolme neljä ihmistä ja tota sit meil oli jotai jotai tiettyjä rooleja. Mul on niinku joku muistikuva siitä, että yks oli ulkopuolella ja muu muut sitte niinku suunnittelivat tän poissaolevan päänmenoksi jotain ja ja miten, miten siitä sit kysymyksil lähdeittiin eteenpäin. Mä en muista tarkemmin sitä sisältöä mut et kyl meil oli tän tyyppist harjottelua joo. (H10)

Toinen vuorovaikutusosaamista kehittävien käytännön harjoitteiden luokan alaluokista oli pariharjoitukset. Haastateltavien vastauksista ilmeni, että sovittelun peruskurssilla vuorovaikutuskoulutus sisälsi myös pariharjoituksia. Parityöskentelyssä harjoitteet liittyivät tiettyihin sovittelun vaiheisiin tai sovittelussa tarvittaviin vuorovaikutustaitoihin, kuten kuuntelemisen harjoitteluun.

Joo elikä meil oli parityöskentelynä, esimerkiks tehtiin just sitä että, että piti kuunnella. Oli näitä erilaisia kuunteluharjoituksia joo hyvä hyvä, ku sanoit tuon. Nyt tuli mieleen että, että oli niinkö erilaisia eri erinäisiä siis erikseen vielä kuunteluharjoituksia, että istuthiin vastakkain ja piti kuunnella mitä toinen kertoo. Ja sitte muistaakseni niinkö kertoa se sitten ryhmälle tavallaan. Että harjoteltiin me sitä, että mitä oltiin kuultu -- (H11)

Seuraavaksi tarkastellaan nonverbaalisen viestinnän pääluokkaa. Vuorovaikutuskoulutus vaikuttaisi sisältävän haastateltavien kokemusten perusteella nonverbaaliseen viestintään liittyviä tekijöitä. Tähän luokkaan kategorisoitiin haastateltavien kertomat sovittelun peruskurssilla läpikäytyistä teemoista, joita olivat muun muassa läsnä oleva ja myötätuntoinen kuunteleminen, toiselle henkilölle tilan antaminen, ilmeiden ja eleiden vaikutus ilmapiiriin sekä mahdollisuus hiljaisuudelle. Osa haastateltavista mainitsi vuorovaikutusosaamisen käsittelyn kurssilla sisältävän myös kysymyslistan, joka sisälsi apukysymyksiä keskustelun eteenpäin viemiseen. Myös kaiuttaminen ja peilaaminen sekä aktiivinen kuunteleminen mainittiin, joita käsitellään tuloksissa omassa alaluvussa.

Kolmas pääluokka vuorovaikutuskoulutuksen sisältöön liittyen oli restoratiivisen oikeuden vuorovaikutuskoulutusilmiöt, joita voitiin haastateltavien vastausten perusteella ajatella olevan etenkin neutraaliuuden osoittamiseen liittyvät vuorovaikutustaidot. Pari haastateltavaa näki sovittelun peruskurssin vuorovaikutuskoulutuksen sisällön osittain restoratiivisen menetelmän kautta. Toinen haastateltavista koki restoratiivisen oikeuden teorian luovan arvopohjan vuorovaikutukselle, johon

liitti vuorovaikutuksen näkökulmasta esimerkiksi sen, ettei sovittelija tuomitse tai ota kantaa sovittelutapaukseen. Sovittelijan neutraaliuuden nosti esille myös toinen haastateltavista, joka koki kurssilla läpikäydyn restoratiivisen menetelmän sisältävän paljon vuorovaikutukseen liittyviä tekijöitä. Kurssilla oli haastateltavan mukaan käyty läpi neutraaliuuteen liittyen sovittelutapauksiin ja sovittelun osapuoliin suhtautumista sekä sitä, mitä neutraalius konkreettisesti vuorovaikutussuhteessa tarkoittaa. Muita kurssilla käytyjä vuorovaikutteisia restoratiivisen menetelmän ilmiöitä haastateltava kuvasi seuraavasti:

-- mut sitte käytti myös sit semmosii vähän niinku hankalampia tapauksia tai ehkä sit semmosia et, mitä haasteita siinä voi tulla siinä vuorovaikutuksessa et sellasia tietenki. Si sitten käytti -- että jos ja kun on on haasteita käydä sitä restomenetelmää läpi tai ehkä saada asiakkaita ymmärtää, et miksei suoraan voi hypätä vaikka esimerkiks siihen öö sopimuksen kirjottamiseen nii, miten tavallaan sitten tämmösiä asioita, tilanteita käydää läpi sitten niiden, niiden asiakkaiden kanssa ja yritetään ehkä sitä sovittelun sitä semmosta kohtaamisen ajatusta ja sopimisen ajatusta muu muutenki, ku semmosen konkreettisen sopimuksen avulla ni tuoda sit siihe, siihe varsinaisee vuorovaikutustilanteeseen. -- (H6).

Yhteenvetona voidaan todeta, että haastateltavat kokivat vuorovaikutuskoulutuksen sisällön muodostuvan peruskurssilla erityisesti käytännön harjoituksista, joita olivat muun muassa sovittelutilanteita mallintavat simulaatioharjoitukset sekä esimerkiksi nonverbaaliseen viestintään, kuten ilmeisiin ja eleisiin sekä kuuntelemiseen liittyvistä opeista. Myös restoratiivisen oikeuden menetelmän koettiin sisältävän vuorovaikutuksellisia tekijöitä.

6.3 Viestinnälliset käsitteet sovittelun peruskurssilla

Vuorovaikutuskoulutuksen sisällön selvittämisen kannalta oli haastatellussa tarkoituksenmukaista kysyä myös viestinnällisten käsitteiden läpikäymisestä sovittelun peruskurssilla. Viestinnälliset käsitteet jaettiin kolmeen pääluokkaan: dialogisuus, konflikti ja kuunteleminen. Näiden luokkien muodostumista edesauttoivat aiempi kirjallisuus sekä temahaastattelurunko (liite 3).

Ensimmäisenä tarkastellaan dialogisuuden käsitteen läpikäymistä sovittelun peruskurssilla. Dialogisuuden käsitteestä suurin osa haastateltavista osasi kertoa muistinsa pohjalta, mitä kurssilla käsitteestä oli käyty läpi. Muutama haastateltavista ei kuitenkaan muistanut tarkemmin, mitä dialogisuuden käsitteestä oli kurssilla keskusteltu tai, miten se oli määritelty. He kuitenkin muistelivat, että käsite oli tullut kurssilla ilmi.

Restoratiivisen oikeuden menetelmä ilmeni haastatteluista myös dialogisuuden käsitteen kohdalla. Yksi haastateltava kuvasi, ettei hänen muistikuvansa mukaan dialogin käsitettä tarkasteltu kovinkaan syvällisesti vaan käsitteestä sovitteluun liittyen puhuttiin ennemminkin restoratiivisen oikeuden

menetelmän läpikäynnin yhteydessä. Haastateltavien vastauksista ilmeni, että dialogisuutta oli kurssilla kuvattu kuuntelemisen käsitteen kautta. Haastateltavien mukaan dialogisuutta oli sovittelun peruskurssilla kuvattu muun muassa vastavuoroiseksi kuuntelevaksi keskusteluksi ja vuoropuheluksi, jossa on tärkeää malttaa kuunnella ja kuulla toista osapuolta. Yksi haastateltavista kuvasi dialogisuuden tulleen ilmi oppina, jossa kuunteleminen on tärkeää mutta kuuleminen vielä tärkeämpää, jotta sovittelija voi löytää ydinasian osapuolten keskustelun väliltä.

Myös muiden haastateltavien vastauksissa korostui, että sovittelussa dialogia ylläpidetään pääosin erityisesti sovittelun osapuolten välillä eikä niinkään sovittelijoiden ja osapuolten välillä. Dialogisuudesta ilmeni haastatteluiden perusteella se, että sovittelijoiden tulee hyödyntää vuorovaikutusosaamistaan dialogin ylläpitämisessä. Haastateltavat kuvasivat dialogisuutta vuoropuheluksi, jossa sovittelijan tehtävä on auttaa dialogin käyntiin lähtemisessä, ohjata ja kannustaa osapuolia keskustelemaan keskenään sekä jakamaan näkemyksiään. Yksi haastateltava korosti, ettei sovittelijan tehtävä ole toimia sovittelutilanteessa tuomarina eikä hän voi lähteä tuomitsemaan sovittelussa olevien osapuolten ajatuksia tai ohjaamaan keskustelua, vaikka osapuolten keskustelu olisi ristiriidassa sovittelijan omien ajatusten kanssa. Haastateltavan ajatuksen voinee liittää myös sovittelijan neutraaliuuteen.

Sovittelun peruskurssilla tarjottiin vuorovaikutustaitojen osalta konkreettisia keinoja dialogin käynnistämiseen ja ylläpitämiseen sekä siihen, miten osapuolet saadaan keskustelemaan keskenään. Nämä kategorisoitiin aineiston analyysissä haastateltavien vastausten perusteella verbaaliseen ilmaisuun, kysymysten esittämiseen ja tilan antamiseen. Verbaalinen ilmaisu sisälsi sen, että sovittelija voi sanoittaa ääneen hetken, jolloin osapuolet voivat alkaa keskustelemaan tapahtuneesta. Sovittelija voi myös pyytää toista osapuolta kertomaan vuorotellen omin sanoin tapahtuneesta sekä korostaa, että muut kuuntelevat sillä aikaa ja kunnioittavat toisen puhetta. Aiemmin mainittu kysymyslista tuli tässäkin yhteydessä esiin, minkä eräs haastateltavista kertoi saaneensa kurssilta. Kysymyslistaa pystyi hyödyntämään dialogin ylläpitämisessä.

Joo joo nimenomaa mun mielestä meil oli semmonen lista niinku tällasista kysymyksistä, mitä voi käyttää että just se, että ”*No mitä sitten tapahtui?*” ja ”*Kuinka asiat jatku?*” ja ja ja näin että että. (H9)

Haastateltavien mukaan tilan antaminen molempien osapuolten näkemyksille on tärkeää dialogisuudesta puhuttaessa. Tilan antamiseen kategorisoitiin kuuluvan myös haastateltavien kokemukset sovittelijan tehtävästä mahdollistaa osapuolille tasapuolinen dialogi, jossa kummatkin osapuolet tulevat kuulluksi. Lisäksi tilan antamiseksi katsottiin olevan osan haastateltavan vastauksen

perusteella myös dialogisuuteen liittyvä korostus siitä, ettei puhujaa keskeytetä keskustelun aikana tai tilanteessa puhuta päällekkäin.

Väliyhteenvetona voidaan todeta, että haastattelujen perusteella dialogi määritellään usein vuoropuheluna tai esimerkiksi kuuntelevana keskusteluna. Kurssilla korostetaan dialogin ylläpitoa sovittelun osapuolten välillä. Dialogin ylläpitämiseen liittyviä keinoja sovittelijoille oli kurssilla tarjottu, mitkä liittyivät verbaaliseen sanallistamiseen, tilan antamiseen ja kysymysten esittämiseen.

Toinen viestinnällisten käsitteiden pääluokka oli konfliktin käsite. Käsitteen määrittelystä kysyminen koettiin tutkielman kannalta merkitykselliseksi, sillä sovittelutilanteet perustuvat konflikteihin. Konfliktin ja konfliktin ratkaisun käsitteiden osalta haastateltavien vastaukset ja muistikuvat kurssin osalta olivat vaihtelevia. Haastatteluiden perusteella vaikuttaisi siltä, ettei sovittelun peruskurssilla konfliktin käsitettä käydä läpi teoreettisella tasolla, vaan se tulee esille muiden kurssin teemojen yhteydessä. Analyysissa konfliktin käsitteen määrittely jaettiin seuraaviin kategorioihin: konflikti rikosasioiden tai sovittelun määrittelyn yhteydessä ja konflikti tunnetaitojen näkökulmasta.

Osa haastateltavista muisteli, että konfliktin käsite tuli sovittelun peruskurssilla esille esimerkiksi eri rikostyyppjä läpikäydessä tai yleisesti rikos- ja riita-asioiden sovittelun määrittelyn yhteydessä. Yksi haastateltava koki, että konflikteja käsiteltiin enemmän juuri rikos- kuin riita-asioiden lähtökohdasta käsin eikä konfliktin käsitettä välttämättä määritelty tai käsitelty ilmiönä tarkemmin. Hän kommentoi kysymystä konfliktin käsitteen määrittelystä ja läpikäynnistä näin:

Et mä luulen että ja itseasiassa mä ihmettelinkin ehkä ääneenkin siellä sitten kurssin loppupuolella sitä, että kun on kyse kuitenkin rikos- ja riita-asioiden sovittelusta niin tota ihmettelin sitä, että miten vahvasti me keskityttiin siihe rikospuoleen ja tota öö ja se rii riita-asiat jäi niinku tosi tosi vähälle. Mutta sitten olen, olen kyllä sen ymmärtänyt esimerkiksi si sitä taustaa vasten, että niitä keissejä on niin paljon vähemmän, kun ku rikos rikostapauksia -- Et mä luulen että, et tältä osin niin niin me mentiin aika niinku öö me mentiin rikostyyppjä jonku verra läpi niitten tunnusmerkkejä ja minkä minkälaisia minkälaisia eri eri rikoksia voisi tulla sovitteluun ja ja niin edelleen että, et ehkä mentiin ei niinkään käsitelty niinku konflikteja sillai niinku teoreettisena konseptina vaan vaan niinku täst rikos rikoslähtökohdasta. (H10)

Osa haastateltavista ei muistanut kurssilla käsiteltyä konfliktin määritelmää mutta he kuitenkin muistivat, että konflikti ja konfliktin ratkaisu oli tullut kurssilla joillakin tavoin esille. Pari haastateltavaa kuvasi, ettei konfliktille tai konfliktin ratkaisulle tullut kurssilla teoreettista taustaa tai määritelmää, mutta käsitteen yhteydessä tunteiden rooli sovittelutilanteessa tuli esille sekä se, että sovittelu mahdollistaa sovittelun osapuolille konfliktin omistajuuden. Toinen haastateltavista kuvasi konfliktin läpikäyntiä kurssilla näin:

Öö no siitä yllättävän vähän vähän tota käsiteltii ja sitä ois ollu mun mielestä tosi tota kiinnostavaa puhua ehkä enemmänki -- mut ei ei tullu ihan ihan hirveesti, et ehkä se tuli niinku semmosten konkreettisten esimerkkien kautta. -- tai otan vähän takasin, että konkreettisten esimerk merkien kanssa siinä vuorovaikutustilanteessa konflikti tuli esille niin, että mitä voi tapahtua jos jos tulee tällanen niinkö todella tämmönen niinku kuuma konflikti ihmisten välillä -- ja tavallaan mitä se tarkoittaa jos esimerkiks joku ihmisten välinen konflikti menee oikeustietä -- mitä se tarkoittaa niille asianomasille -- Mut tavallaan se, että sovittelu antaa mahdollisuuden siihen konfliktin omistajuuteen ja juuri sille, että he voivat vaikuttaa siihen. -- Ehkä sillä tavalla sitä käyti läpi. Mut ehkä sit sitä semmosta jos ajattelee varsinki vuorovaikutustaitojen ää suhtee kon konflikti, mitä se tarkoittaa kommunikaatiolle, mitä se tarkoittaa sitte sille sovittelutilanteelle nii sitä ei ihan hirveesti mun mielest käyty läpi. (H6)

Haastatteluista myös ilmeni, etteivät kaikki kaivanneet konfliktin käsitteelle teoreettista tarkastelua. Yksi haastateltavista ei kokenut konfliktin teoreettista käsitteen määrittelyä oleelliseksi sovittelun peruskurssia ajatellen, vaan koki hyväksi sen, ettei kurssilaisia hämmennetty erillisellä käsitteen määrittelyllä. Hän myös pohti kurssilaisten ymmärtäneen, mitä konfliktilla sovittelussa tarkoitetaan. Myös toinen haasteltava totesi konfliktin ja konfliktin ratkaisun määritelmien tulleen esille kurssilla, muttei totesi, ettei käytännössä niitä sovittelutyössä enää ajattele tai analysoi.

Haastateltavien vastauksista ilmeni konfliktin käsitteleminen kurssilla myös niin sanottujen tunnetaitojen näkökulmasta. Tähän kategoriaan haastatteluista ilmenneet asiat olivat turvallisuuden tunteen osoittamiseen, toisen näkökulman ymmärtämiseen, empatian osoittamiseen ja kuuntelutaitoon liittyvät taidot. Yksi haastateltava koki sekä dialogiin että konfliktiin liittyvän kuulluksi tulemisen kokemuksen.

Seuraavaksi tarkastellaankin kuuntelemisen pääluokkaa eli sitä, miten kuuntelemiseen liittyvät käsitteet ovat osana sovittelun peruskurssin vuorovaikutuskoulutusta ja lopuksi sitä, millaiseksi haastateltavat kuvasivat omaa kuuntelemisen taitoaan sovittelutyössä. Kuuntelemisen ja kuulluksi tuleminen käsitteet olivat haastateltavien sovittelun peruskursseilla esillä hieman eri tavoin. Osalla haastateltava kertoi, että kurssilla oli erikseen kuuntelutaitoon liittyviä harjoituksia, kun taas osa haastateltavista kertoi kuuntelemisen olleen huomion kohteena muissa harjoituksissa, kuten sovittelutilanteita simuloivissa harjoituksissa, jolloin esimerkiksi sovitteluohjaajat/kurssivetoajat saattoivat kiinnittää huomiota siihen, kuunteliko harjoituksessa mukana ollut sovittelijaa näyttävä kurssilainen aidosti sitä, mitä asiakasta näytellyt toinen kurssilainen puhui. Erään haastateltavan muistikuvien mukaan kuuntelemista nostettu kurssilla erityisesti teemaksi, eikä erillistä koulutusta kuuntelemiseen tai sen määritelmään tullut. Kaiuttamisen käsite, jota tarkastellaan hieman myöhemmin, oli kuitenkin ollut kurssilla haastateltavan mukaan esillä.

Haastatteluaineistosta voidaan päätellä, että sovittelun peruskurssilla kuuntelemisesta oli tullut esiin erilaisia keinoja, joita sovittelijat voivat sovittelutilanteessa hyödyntää. Laadullisessa

sisällönanalyysissa sovittelun peruskurssilla esiin tulleille kuuntelemisen keinoille muodostui neljä alaluokkaa: nonverbaalinen viestintä, tarkentavat kysymykset, restoratiivisen oikeuden menetelmä kuuntelemisen tukena ja peilaaminen. Nonverbaalisen viestinnän jaettiin vielä kahteen kategoriaan: läsnäolo ja hiljaisuus.

Nonverbaalisen viestinnän alaluokkaan kuuluvat kurssilla esiin tulleet kuuntelemisen osoittamisen keinot, kuten ilmeet ja eleet, nyökyttely, katsekontakti/silmiin katsominen sekä esimerkiksi kehon suuntaaminen sovittelussa olevia osapuolia kohti. Nonverbaalisen viestinnän ensimmäinen kategoria oli läsnäolo, joka oli myös tullut esille kuuntelemisen osoittamisen yhteydessä. Läsnäoloa pari haastateltavaa kuvasi fyysiseksi läsnäoloksi ja läsnä olevaksi kuuntelemiseksi. Myös myötätuntoisen ja arvostavan kuuntelemisen käsitteet olivat tulleet kurssilla esille. Toinen nonverbaalisen viestinnän kategoria oli peruskurssilla esiin tullut hiljaisuus, joka koettiin merkittävänä ja hyvää sovittelutilanteelle tekevänä asiana sovittelutilanteessa. Kaksi haastateltavaa kuvasi hiljaisuuden hyödyntämistä sovittelussa näin:

-- toisaalta se hiljaa oleminenki joskus on hyvä asia et et sit se mikä kurssilaki tuli monta kertaa esille on se että että sovittelijan täytyy oppia sietämään hiljaisuutta koska joskus sekin on ihan paikallaan että että kukaan ei puhu mitään ja osapuolet saa rauhassa työstää ajatuksiaan ja ja niin kun sitä mitä he ajattelee siitä siitä käsiteltävästä asiasta. (H5)

-- sitte sitä oli vuorovaikutuksesta paljon et antaa mahdollisuus myös hiljaisuudelle että sitte niinku aktiivinen kuuntelu et sä oot siinä läsnä ja kuuntelet ja et yritäkään täyttää sitä tilaa puheella vaan tarvittaessa alat sitten että tekee näit kysymyksiä tai tätä peilaamista sitte. (H7)

Toinen kuuntelemisen käsitteen alaluokista oli tarkentavat kysymykset. Suurin osa haastateltavista mainitsi kurssilla tulleen ilmi kuuntelemisen ja kuulluksi tulemisen käsitteiden yhteydessä jatkokysymysten, tarkentavien kysymysten, kannustavien kysymystenasetteluiden tai lauseiden käyttämisen tai kysymyspatteriston hyödyntämisen, joita tutkielman analyysissa nimitetään yhteisellä luokalla, tarkentavat kysymykset. Tarkentavien kysymysten keinoa voitiin haastateltavien kertoman mukaan käyttää kuuntelemisen osoittamisessa mutta myös asioiden täsmentämisessä, tilannekuvan hahmottamisessa sekä sovittelun osapuolten kannustamisessa ilmaisemaan itseään tai kertomaan lisää. Yksi haastateltava kuvasi kysymisen olevan myös keino palauttaa keskustelu alkuperäiseen asiaan, jos keskustelu lähtee ”väärille urille”.

Kolmas kuuntelemisen käsitteeseen liittyvä alaluokka oli restoratiivisen oikeuden menetelmä kuuntelemisen tukena. Parin haastateltavan vastauksista voitiin havaita, että sovittelun peruskurssilla kuuntelemista ja kuuntelemisen osoittamista käsiteltiin restoratiivisen oikeuden menetelmän kautta. Molemmat haastateltavat pohtivat vastauksissaan kuuntelemiseen ja kuulluksi tulemisen

kokemukseen vaikuttavan esimerkiksi restoratiivisen oikeuden menetelmään tyyppillisen sovittelutilanteen alussa tapahtuvan sovittelijan alustuksen, jossa käydään läpi esimerkiksi sovittelun periaatteet sekä sovittelijan rooliin liittyvät tekijät sekä se, että sovittelussa molemmille osapuolille annetaan mahdollisuus esittää omat näkökantansa tapahtuneesta. Lisäksi turvallisuuden tunteen osoittaminen, jolla voitiin osoittaa myös kuuntelemista, oli tullut sovittelun peruskurssilla esille.

-- molemmille halutaan antaa ja molemmat kaipaa siinä sovittelutilanteessa sitä että, et he saa kertoa sen oman näkemysensä ja kokemuksena. Sit toihan on niinku siinä ytimessä sit et se sovinto saadaan, et sä et, sä oot, olet tullu kuulluksi -- jos se ehkä sitte mentäis semmosta perinteistä reittiä nii eihän sulla ois tilaisuutta ehkä kertoo sitte niitä oikeestaa, omaa näkemystä siitä, että jos olen uhri nii minua on sattunut tai että epäiltynä, että koen että et ei asia ei ihan mennykkää näin. -- Sitte toisaalta just tossa ehkä niinku sovittelijan roolissahan se just, että että miten me aina niinku alustetaanki, että kerrotaan täällä omin sanoin ja ja vuorotellen kerrotaan. Ja ja just se, että me niin kun pidetään tosi paljon huolta et se on, on tasavertasta se se ajankäyttöki siellä tilaisuudessa. Ja pyritään et molemmat oikeesti sais sanottua sen asiansa -- jotenki sitte kannustaa molempia ilmaseen itteensä -- (H3)

Neljäs kuuntelemisen alaluokka oli peilaaminen. Haastateltavien vastauksista ilmeni useaan kertaan eri yhteyksissä tämä tietty vuorovaikutteinen käsite, jonka haastateltavat olivat oppineet sovittelun peruskurssilla. Haastateltavat käyttivät käsitteestä vaihdellen hieman eri nimityksiä, mutta kuvaukset termeistä muistuttivat toisiaan ja näin ollen aineiston analysointi vaiheessa näitä kaikkia nimityksiä haluttiin tutkielmassa kuvata yhdellä yläkäsitteellä, peilaaminen. Peilaamisen lisäksi haastateltavat käyttivät nimityksiä: kaiuttaminen ja heijastaminen. Peilaaminen, kaiuttaminen ja heijastaminen olivat muutaman haastateltavan mukaan tulleet sovittelun peruskurssilla esiin vuorovaikutusosaamisen osalta keinoina, joiden avulla sovinnon osapuolia voidaan auttaa sovinnon löytämisessä. Peilaamiseen liittyvillä eri termeillä vaikuttaisi haastateltavien vastausten perusteella olevan kuitenkin pieniä eroja, vaikka ne kuulostavatkin hyvin samanlaisilta. Haastatteluaineistosta voidaan päätellä, että peilaamista käytetään erityisesti tunteiden osoittamisessa ja ilmaisussa kaiuttamista ja heijastamista vuorovaikutuksen toisen osapuolen aiemmin sanotun toistamisessa. Jokaisessa termissä näyttäisi haastateltavien mukaan kuitenkin olevan yhteisenä tekijänä sovittelun osapuolen aiemmin sanotun toistaminen. Ensimmäisessä haastatteluaikeudessa haastateltava muistelee peilaamisen ja heijastamisen eroja. Toisessa haastatteluaikeudessa haastateltava taas määrittelee kaiuttamisen käsitettä:

Öö hetkone peilaaminen on niinku sitä, että se keski no periaattes ne on vähän niinku samankaltaset niin kun termit. Mun mielest peilaamine liittyy enemmän sen tunnetilan niinku osottamiseen, että et et jotenki, että öö mä mä huomaa esimerkkinä että -- ”Sä taidat olla melko loukkantunut, onko näin?” et tavallaa et keskitytää siihe tunteen sanallistamiseen osotetaan sille toiselle se että että et et jotenki et mä mä tunnistin ton sun tunteen ja sitte ehkä niinku sellane ylipäätä toistamine tai heijastamine voi enemmän olla sitä sanotun niin kun jotenki toistamista joka ei niinkää fokusoi siihe tunteeseen. Mun mielest se peilaamine oli enemmän sitä tunne tunnepuhetta. (H8)

-- niinku esimerkiks toisin sanoin sanomista tai tai niinku to ehkä toistamista siinä siinä mielessä, että vaikkapa että et ”Sä sanoit juuri, että että tota se tuli yllä iha yllättäen se se lyönti niin tarkoittko sä siis jotain” siis tän tyyppistä, että että tavallaan niinku palataan hieman toisteisesti siihen, mitä se toine henkilö on juuri sanonut ja. (H10)

Haastatteluaineiston perusteella vaikuttaisi siltä, että sovittelun peruskurssilla kuuntelemisesta ja sen osoittamisesta keskustellaan sovittelun peruskurssilla etenkin esimerkiksi nonverbaalisen viestinnän ja tarkentavien kysymysten sekä erityisesti vuorovaikutteisen peilaamisen käsitteen yhteydessä.

Yhteenvedona voidaan todeta, että viestinnälliset käsitteet, kuten dialogisuus, konflikti ja kuunteleminen ovat haastateltavien kokemusten perusteella sovittelun peruskurssilla esillä. Haastateltavien vastauksista oli kuitenkin viestinnällisistä käsitteistä kysyttäessä havaittavissa, etteivät he tarkkaan muistaneet peruskurssilla käytyä sisältöä yksittäisiin käsitteiden määrittelemiseen liittyen. Haastateltavat pystyivät kuitenkin nostamaan kurssilta esille asioita tai ilmiöitä, joiden kautta käsitteitä oli peruskurssilla käsitelty, kuten peilaaminen kuuntelemisen osoittamisen osalta tai rikosasioden käsittelyn yhteydessä keskusteltu konfliktin käsite.

6.4 Vuorovaikutuskoulutuksen arvioiminen

Tutkielman toinen tutkimuskysymys pyrki selvittämään, miten vapaaehtoissovittelijat arvioivat saamaansa vuorovaikutuskoulutusta osana sovittelun peruskurssia. Vapaaehtoissovittelijat arvioivat vuorovaikutuskoulutusta vastaamalla teemahaastattelun haastattelukysymyksiin. Tässä alaluvussa tarkastellaan siis haastateltavien arvioita vuorovaikutuskoulutuksesta osana sovittelun peruskurssia. Ensiksi käydään läpi haastateltavien kokemuksia sovittelun peruskurssin käytännön opeista yleisesti ja sen jälkeen arvioita vuorovaikutusosaamisen koulutuksesta osana kurssia. Tämän jälkeen alaluvussa tuodaan esille teemoja, joita haastateltavat olisivat toivoneet sovittelun peruskurssilla käsiteltävän enemmän.

Kaikki haastateltavat kokivat sovittelun peruskurssin oppien sopivan käytännön sovittelutyöhön. He ilmaisivat tätä muun muassa ilmaisuin: ”Ne on just ja melkeen”, ”Ihan täysin”, ”Ihan yks yhteen”, ”Erinomaisen hyvin” ja ”Todella hyvin”. Haastateltavat kokivat sovittelun peruskurssin antavan hyvät eväät sovittelutyön aloittamiseen ja sen käytännönläheisyyttä kehuettiin. Lisäksi kurssimateriaalin kattavuus ja kurssiohjelman rakenne saivat kiitosta. Pari haastateltavaa totesi, ettei kurssilla tarvinnut miettiä, miksi opiskelemme tai puhumme tästä tai jälkeenpäin pohtia, että ”miksiköhän tuostakin kurssilla puhuttiin”.

Vuorovaikutusosaamisen osalta saatu koulutus osana sovittelun peruskurssia koettiin haastateltavien kesken suurimmaksi osaksi hyväksi ja riittäväksi. Haastateltavien vastauksista oli kuitenkin

havaittavissa jonkin verran sävyeroja, sillä joku haastateltavista saattoi arvioida peruskurssia vuorovaikutusosaamisen osalta ”erittäin erittäin hyväksi”, toisen haastateltavan vastatessa ”ihan hyvä” ja jonkun arvioidessa kurssin sopivan kenelle tahansa. Yksi haastateltavista koki vuorovaikutuskoulutuksen hyväksi, mutta kannatti sitä, että vuorovaikutusosaamista tulisi harjoitella enemmän. Kuten yleisesti peruskurssia arvioidessa, myös vuorovaikutusosaamisen osalta osa haastateltavista kuvasi saaneensa hyvät eväät tai peruslähtökohdat. Muutama haastateltavista piti erityisesti erilaisista vuorovaikutustaitoja harjoittavista käytännön harjoitteista.

Kaikkeen parhaat opit tuli niistä harjotuksista. Minä annan niille, niille ison painoarvon, että teoria oli se pohja mutta niillä harjotuksilla sitte valamisteltiin meijät siihen, niihin oikeisiin sovittelutilanteisiin. (H2)

-- mut minun mielestä ne tosi hyvät oli just nää niinkö ne konkreettiset harjotteet ja ja tuota, että siinä kumminki vaikka siellä oli sitä teoriapohjaa mutta meil oli joka päivä oli joku tämmönen harjottelu, siis joku että se vuorovaikutustilanteita harjoteltiin. Et se oli, että vaikka oli teoriaosuutta ja muuta mut must se painottu kumminki enemmän siihen vuorovaikutuksen harjottelemiseen. (H11)

Haastatteluaineiston perusteella haastateltavat olivat yksimielisen tyytyväisiä siihen, miten vuorovaikutusta sovittelun peruskurssilla käsiteltiin ja miten opetus sen osalta toteutettiin. Suurin osa haastateltavista koki, ettei vuorovaikutusosaamisen opetulta olisi pitänyt toteuttaa muulla tavoin. Eräs haastateltavista kuitenkin pohti, olisiko vuorovaikutuksen asiantuntijan osallistaminen kurssille ollut hyvä lisä ja pohti vuorovaikutuksen opetusta seuraavasti:

-- tietysti niinku sanottu nii nii ainaha ois voinu olla joku psykologi tai tai joku viestinnän ammattilainen niin kun mut sillä tavalla puhu puhumassa. -- mä nyt ajattelin, ku tää on tällasta miten ny sanois, maallikojen vapaaehtoistyötä nii kyl mun mielestä niinku siihen nähden niin ja niinku sanottu niin näitten ihmisten taustat huomioon ottaen nii mun mielest se on ihan ihan niinku riittävät eväät meille mmh. (H9)

Haastatteluista kuitenkin myös ilmeni, että parin haastateltavan peruskurssilla oli ollut ulkopuolinen vuorovaikutuskouluttaja mukana.

-- sit sen lisäksi meillä oli yks kokonainen koulutuspäivä, jossa oli ihan ulkopuolinen vuorovaikutuskouluttaja, joka puhu sitte ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta niinku ylipäätään vähän laajemmin ilmiönä ja siitä, että minkälaisia elementtejä siihen liittyy ja miten vaikeeta se vuorovaikutus on tavallaan ja miten helposti voi tulla väärinymmärryksiä. Ja tota ja sitte esitteli muun muassa kaikkia tämmösiä kulttuurisia aspekteja liittyen vuorovaikutukseen. -- (H1)

Yksi haastateltavista pohti, miten vuorovaikutuskoulutuksen opetusta olisi voinut tehdä autenttisemman. Hän koki opetusmenetelmät vuorovaikutuksen osalta toimiviksi, mutta pohti, että kurssin vuorovaikutustilanteisiin olisi voinut saada haastetta, jos vuorovaikutuksessa olisi oltu joidenkin muiden, kuin omien kurssilaisten kanssa. Hän kuitenkin sanoi ymmärtävänsä, että logistisesti ulkopuolisten henkilöiden osallistaminen kurssille olisi voinut olla haastavaa.

Parin haastateltavan vastauksista nousi esiin tutkielman kannalta mielenkiintoinen tema: mallioppiminen. Haastateltavat olivat kokeneet saaneensa vuorovaikutusosaamiseen liittyviä oppeja mallioppimisen kautta sovitteluohjaajilta/kurssivetäjiltä. Haastateltavat kuvasivat kurssin kouluttajien luovan mallin vuorovaikutukselle omalla olemisellaan ja vuorovaikutusosaamisellaan. Toinen haastateltavista koki, että kurssilla muodostetaan tietynlaista vuorovaikutustyyliä esimerkiksi sille, miten sovittelutoiminnassa toimitaan. Haastateltava koki kurssivetäjien olevan kuuntelevia, kannustavia, ymmärtäviä sekä dialogia ylläpitäviä. Toisen haastateltavan vastauksesta ilmeni samantyyllisiä kokemuksia kurssivetäjiin liittyen ja hän kuvasi mallioppimista näin:

-- ku käytiin erilaisia tilanteita nii he kerto et miten he on ite tehny tai mitä voi esimerkiks konkreettisesti sanoo. Mut mun mielest se mallioppiminen niinku oli paljon laajempaa näillä näillä toimiston ihmisillä sillä tavalla et tosiaan he -- toimi esimerkkeinä sellasesta niinku asenteesta millä toisia ihmisiä kohdataan -- ja sellasta niinku avointa kuuntelevaa asennetta ja roolia, mikä on juurikin, mitä sitte sovittelijana niinkö sitten pitäisi hyvinkin pystyä pystyä sitten niinku tavallaan toistamaan tai olemaa sellanen. -- ihan vaan heidän niinku oma olemisensa siinä koulutustilanteessa, suhtautuminen niihi erilaisiin tilanteisiin ja niinku meihin oppijoina, ni must se oli niinku myöskin sitä semmosta niinku mallioppimista, mistä ainaki ite sain paljon. Ja ehkä se myös sit tosiaan autto sitä sitä meidän koko ryhmäytymistä mut myös sitä että et kaikki oli aika niinku jotenki mielissään siitä koulutuksesta, koska meihin suhtauduttiin jollakin tietyllä avoimella, kuuntelevalla tavalla -- Et se autto meidän oppimista, mut myös sit tavallaan sitte tulevaa sovittelijan roolia. (H6)

Mallioppimisen voisi nähdä ilmenneen myös erään toisen haastateltavan kokemuksissa. Hän koki kurssilla olleiden aiempien kokeneiden sovittelijoiden kokemukset sovittelusta asiaksi, josta on ollut hyötyä sovittelutyössä:

-- siel oli niitä paljo kurssilla sit niitä, jotka oli aikasemmin käynyt, jotka oli toiminu melkein parikymmentä vuotta. Niin mun mielestä se jotenki heittäki sit saada siihen sen se se kokemus et, kuinka he sano että et et kuinka, vaikka on kuinka hankalia tilanteita. Koska siinä vaiheess, ku ite ajattelee, et onks minkäänlaista osaamista tietämystä pystyykö tukee tällasia ihmisiä ja hirveen niinku ää herkkä ja tulee jotain omasta elämästään avaamaan sinne ja sitte tunteista on vaikee puhua näin nii mietin, et apua et oonko onko sellaseen taitoo. Mut sit nää tosiaan nää, jolla oli pitkä kokemus, ku ne tuli niin nii jotenki sai siitä tosi paljon semmosta varmuutta, että että on. -- (H3)

Yhteenvedona voidaan todeta, että haastateltavat vaikuttivat olevan varsin tyytyväisiä sekä sovittelun peruskurssiin yleisellä tasolla sekä saamaansa vuorovaikutuskoulutukseen osana sovittelun peruskurssia. Haastatteluista kuitenkin ilmeni myös sovittelun peruskurssin vuorovaikutuskoulutukseen liittyen kehityskohteita, joita tässä tulososiossa tarkastellaan seuraavaksi. Haastateltavien kokemat vuorovaikutuskoulutuksen kehityskohteet jaettiin haastatteluaineiston analyysissa kolmeen pääluokkaan: 1. vuorovaikutuskoulutuksen määrä, teemat ja harjoitukset, 2. tunteet sekä 3. sovittelun erityiskysymykset. Seuraavaksi käydään läpi näihin pääluokkiin liittyviä tuloksia edellä mainitussa järjestyksessä.

Vuorovaikutuskoulutuksen määrä jakoi jonkin verran mielipiteitä haastateltavien kesken. Pari haastateltavaa totesi, että kurssilla oli paljon asiaa pakattuna melko harvoihin tapaamiskertoihin sekä lyhyeen ja rajalliseen aikaan. Osan haastateltavista olisi toivonut käytännön harjoituksia, vuorovaikutuskoulutusta ja vuorovaikutukseen liittyviä teemoja kurssille enemmän. Eräs haastateltavista pohti vuorovaikutuskoulutuksen paikkaa sovittelijoiden kouluttamisessa ja arvioi sovittelun peruskurssia vuorovaikutuskoulutuksen osalta näin:

No ääm taas mun mielest se anto hyvät peruslähtökohdat, mutta on se kyl siis se on jotenki, ku se on niin keskiössä tässä sovittelussa et sitä olis voinu olla lisää. Mutta tavallaan just se, että että siinä vaiheessa, ku oli siellä peruskurssilla, nii kaikki oli jotenki aika niinku abstraktia -- Voisin sanoo, että sitä voi lisätä vuorovaikutuskoulutusta mut tavallaan ehkä sit sit vois niinku sitten vähän aikaa, kun on sovitellut nii sitä. Se vois ehkä olla niinku merkityksellisempi sitte lisä siihen koulutukseen. Mut et mun mielestä se oli ihan hyvä se vuorovaikutus niinku osuus siinä koulutuksessa mutta jälkikäteen katsottuna sitä ois kyllä voinu vahvistaa. (H6)

Toiveiden osalta haastateltavien vastauksissa oli havaittavissa myös ristiriitaa. Yllä olevassa haastatteluleikkeessä, haastateltava ei esimerkiksi ollut täysin varma siitä, olisiko vuorovaikutuskoulutusta pitänyt olla lisää peruskurssilla vai osana jatkokoulutusta. Yksi haastateltava totesi kurssilla olevan myös muita tärkeitä perusteemoja, jotka pitää hallita ennen sovitteluihin lähtemistä.

Hieman yli puolelle haastateltavista ei haastatteluhetkellä tullut mieleen tai he eivät olleet sovitellessaan huomanneet, että sovittelun peruskurssilla olisi jäänyt käsittelemättä jotain sovitteluun liittyviä vuorovaikutustekijöitä. Vajaa puolet haastateltavista toi kuitenkin esille vuorovaikutukseen liittyviä ilmiöitä, jotka olivat sovitellessaan huomanneet joko sellaisiksi, joita peruskurssilla ei oltu käsitelty tai joita olisi toivottu käsiteltävän enemmän. Näistä teemoista muodostettiin aineiston analyysissa kaksi omaa pääluokkaansa: 2. tunteet ja 3. sovittelun erityiskysymykset, joita tarkastellaan tulososiossa seuraavaksi.

Tunteisiin liittyvä vuorovaikutuskoulutus oli teema, jossa esiintyi eroja haastateltavien vastausten välillä. Parin haastateltavan kokemuksen mukaan tunteita ja niiden vaikutusta sovittelutilanteen vuorovaikutukseen olisi voinut käsitellä sovittelun peruskurssilla enemmän. Toinen haastateltavista oli sovitellessaan huomannut, että sovittelutilanteessa esimerkiksi sovittelun periaatteiden läpikäymisen yhteydessä luodaan tunneilmapiiriä. Hän kuvasi tunneilmapiiriä ja toiveitaan sen osalta näin:

-- en tiedä, että puhutiinko siitä mut sitte itte oli vaa niin kun tarttu mieleen eri asiat, mutta että että, et ehkä sellasena tietynä oivalluksena -- nii siin luodaan myös tunneilmapiiriä. -- se on kuitenkin keino sitten niin kun rentouttaa niitten niitä osapuolia mmh ja ja tavallaan niinku saada heitä jotenki niinku keskenää yhteistyökykyisemmäksi. Et tietyl tavalla ehkä oisin kaivannu sitä, että miten tie miten miten niin kun öö niinku vuorovaikutuksessa tunneilmapiiriä voidaan saada tietynlaiseks, et mitä se niin kun no vuorovaikutuksellisesti niinku vaatis, et se ei ois nii asiakeskeistä, että et et jotenki että. (H8)

Haastateltava olisi toivonut, että tunnepuoleen olisi siis pureuduttu kurssilla enemmän eli siihen, miten sovittelija voi toimia, jotta osapuolet voisivat päästä eroon jännitteistään ja olisivat sovittelutilanteessa mahdollisimman rentoutuneita ja vapautuneita. Toinen haastateltavista kertoi, että tunteita aihepiirinä sivuttiin peruskurssilla, mutta ei käyty läpi kovinkaan paljon, vaan tunteita oli käsitelty ennemminkin ääritilanteiden ja uhkaavien tilanteiden kautta. Hän olisi kaivannut lisäkoulutusta etenkin tilanteisiin, jossa sovittelun osapuolen tunnereaktio niin sanotusti lamauttaa toisen sovittelussa olevan osapuolen ja vuoropuhelu osapuolten välillä katkeaa.

-- et tavallaan ne tunteethan on siinä, jotka sitte jollain tavalla pitää käsitellä ei niin et niist välttämättä alettas niinku jotenki niitä perkaamaan mut tavallaan se reaktio, että mitä sitten, ku toinen tavallaan on pelästyny sitä ja ihan täydellisesti vetäytyy siitä vuorovaikutuksesta et mite et hän mite hänet saadaa siihen takasi. (H6)

Tunteita ei aineiston perusteella kuitenkaan ollut suinkaan jätetty kaikkien haastateltavien peruskursseilla käsittelemättä. Muutaman haastateltavan vastauksesta ilmeni, että tunnepuolen käsittely oli koettu yhdeksi tärkeimmistä opeista peruskurssilla, tunteista kysymistä oli hyödynnetty sovittelutilanteissa tai kurssilla oli tarjottu keinoja, joita sovittelija voi hyödyntää tunteiden noustessa pintaan. Näitä olivat olleet sovitteluprosessin etenemisen sanoittaminen, kaiuttaminen sekä tilan antaminen osapuolten tunteille ja ilmaiseminen siitä, että sovittelussa on lupa näyttää tunteita, kuten suuttumasta tai itkua. Eräällä kurssilla oli ollut myös tunteisiin liittyvä käytännön harjoitus.

Oltiin siis ryhmässä -- mä en muista ihan tarkkaan liittykö se niin kun niihin tunteisiin, mitä mitä sovittelussa voi tulla esille nii oli näitä tällasia niin kun tunnelappuja mitä levitettiin lattialle ja ja tota niitä niistä kerättiin, oliko viis tunnetta -- sekin oli tosi tosi tosi niin kun hyvä harjoitus -- Mut siis se, että kyllä siellä sitäkin -- miten sit sitä sovittelua viedään sitte sitten niin kun eteenpäin öö siis niin kun vuorovaikutustasolla äh. (H5)

No näistä tunteista kysyminen on semmone sehä tämmösessä muussa vuorovaikutustilanteessa nii ei oo ei oo kovin yleistä -- niin se ei oo ollu mulle luonnollista niinkö etukättee mutta sillä kurssilla ko paljon puhuttiin paljon siitä, että että kyselkää niitä fiiliksiä ja tunteita ja ne nimenomaa sillä lailla, että ennen sitä tapausta ja miltä sillä hetkellä tuntu ja sen jälkehen. -- terotan itelle, että muista kysyä niistä tunteista, että muista. Oon kokenu että se on tosi tärkeä tärkeä asia sieltä tulee niitä syvimpiä ajatuksia sieltä ja se kertoo sille toiselle osapuolelle että oikeesti tämä kaveri on pohtinu tämmösiiki asioita -- (H2)

Kolmas vuorovaikutuskoulutuksen kehityskohteiden pääluokka, joka muodostui parin haastateltavan kokemuksista omaksi luokakseen, liittyi sovittelun erityiskysymyksiin. Tähän luokkaan sisältyi mielenterveystekijöihin liittyvät asiat sovittelussa, monitaustoista tulevien, lasten ja nuorten kanssa liittyvään vuorovaikutukseen sekä kulttuuriseen vuorovaikutukseen liittyvät asiat. Haastateltavat olisivat toivoneet sovittelun peruskurssilla lisäkoulutusta esimerkiksi siihen, miten nuorten ja lasten

kanssa puhutaan tai miten heitä keskustelutetaan sovittelutilanteessa. Myös mielenterveystekijöihin liittyvät asiat olisi toivottu otettavan osaksi peruskurssia tai niitä olisi voitu käsitellä kurssilla lisää. Yksi haastateltavista olisi toivonut kulttuuriseen vuorovaikutukseen liittyvien tekijöiden esiintyvän peruskurssilla enemmän, kuten mitä asioita olisi hyvä ottaa huomioon eri kulttuurista tulevien ihmisten kanssa sovitellessa. Hänen mukaansa kulttuuristen asiat olivat kuitenkin olleet esillä kurssilla ja sanoi kulttuuristen asioiden tarkoittavan myös muutakin kuin eri maista tulevien henkilöiden kanssa sovittelua:

-- siellä puhuttiin mun mielestä aika moneltaki kannalta just liittyen esimerkiksi eri eri kulttuurista tulevien ihmisten, ei välttämättä eri maista vaan ihan niinku suomalaistenki ihmisten niin kun, et miten vaikuttaa vaikka vaikka tota eri ammattiryhmät tai tai eri uskonnolliset taustat tai jotkut etniset taustat vuorovaikutuksen kenttiest johonki pelisääntöihin. -- (H1)

Myös parin muun haastateltavan haastatteluista kävi ilmi, että kulttuuriset asiat olivat olleet heidän kurssillaan esillä.

Yhteenvedona voidaan todeta, haastateltavat arvioivat vuorovaikutuskoulutusta hyväksi. Kehityskohteita haastateltavien kokemusten perusteella sovittelun peruskurssin vuorovaikutusosaamiseen liittyvään koulutukseen myös löytyi, kuten tunteisiin ja sovittelun erityiskysymyksiin liittyvät teemat. Useampi haastateltava kuitenkin totesi kehityskohteisiin liittyen, että sovittelijoilla on lisäkoulutuksia ja koulutuksen anteja voi itsenäisesti myös kerrata kurssimateriaaleista. Osa haastateltavista koki opin myös tulevan kokemuksen ja tekemisen kautta.

6.5 Vapaaehtoissovittelijan kokemus vuorovaikutusosaamisestaan sovittelutyössä

Tutkielmassa pyrittiin myös selvittämään haastateltavien kokemuksia omasta vuorovaikutusosaamisestaan sovittelutyössä ja näin vastaamaan tutkielman kolmanteen tutkimuskysymykseen. Tässä alaluvussa tuodaan esille, miten haastateltavat kuvasivat omaa vuorovaikutusosaamistaan, missä he kokivat olevan sovittelijoina erityisen hyviä ja missä vuorovaikutustaidoissa he halusivat sovittelijoina itseään kehittää. Ensiksi tarkastellaan haastateltavien kokemuksia vuorovaikutusosaamisestaan yleisesti, jonka jälkeen siirrytään haastateltavien kokemuksiin erityistaitoihin ja kehityskohteisiin sovittelijana. Lopuksi tarkastellaan haastateltavien kuuntelemisen taitoa eli sitä, miten he kuuntelevat sovittelijoina sovittelutilanteessa.

Haastateltavat kokivat omat vuorovaikutusosaamisensa sovittelijan työssä pääosin hyväksi mutta jokainen löysi vuorovaikutustaidoistaan myös kehitettävissä olevia asioita. Haastatteluaineiston perusteella haastateltava taustoittivat omaa vuorovaikutusosaamistaan kolmen eri tekijän kautta:

työtausta, luonne ja ihmisten kanssa toimiminen. Osa haastateltavista koki oman työtaustansa ansiosta omaavansa vuorovaikutustaitojen osalta vahvuuksia, jotka sopivat sovittelutyöhön. Hyvää vuorovaikutusosaamista perusteltiin esimerkiksi pitkällä kokemuksella vuorovaikutustyöstä. Eräs haastateltavista muun muassa kuvasi vuorovaikutustaitojaan teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen osalta erittäin hyväksi, mutta koki haastavaksi tuoda taitoja esiin sovittelutilannekontekstissa, jossa ihmisten kanssa ollaan vuorovaikutuksessa kasvotusten. Hän koki kuitenkin työtaustastaan, jossa oli neutraaliuuteen, puhumiseen, ihmisen kohtaamiseen ja kuuntelemiseen liittyviä tekijöitä olleen apua sovittelutyön alkaessa.

Toinen tekijä, jonka kautta haastateltavat taustoittivat vuorovaikutusosaamistaan, oli luonteen sopivuus sovittelutyöhön. Esimerkiksi kaksi haastateltavaa kuvasi itseään ”sovinnon hakuiseksi” ja ”sovinnon rakentajaksi”. Osa haastateltavista koki vuorovaikutusosaamisen vahvuusalueekseen tai kuvasi omien vahvuuksien vuorovaikuttajana tulevan esille sovittelussa.

No no mä ajattelen et mä oon aika hyvä kuunteleen -- perusluonne on sellanen, että et et jos jonkun asian vaa sovittua niin kun puhumalla ja asiallisesti niin niin aina aina parempi. -- semmosia niin kun niitä luonteenpiirteitä, mitkä on eduks tossa sovittelussa. Et et sovittelutilanteessaki niin mieltii sitä et ite itekki, että millai asian vois ratkasta että että ja sitä kautta sitten auttaa niitä osapuoliaki löytää sitä ratkasua ja sovintoo ehkä jotenki näin. -- se on niinku kauheen antoisa tilanne, että kun kaks ihmistä sopii keskenään -- kun ihminen saa jättää sen asian taakseen niin ja ja se tavallaan niin kun oma mmh se oma olo kevyttyy. Nii ja kun sen sitä sen näkee vierestä niin se on kauheen, se on, se on niinku sitä palkkaa siitä työstä tavallaa. (H5)

Kolmas tekijä, jonka kautta yli puolet haastateltavista taustoittivat vuorovaikutusosaamistaan, oli ihmisten kanssa toimimiseen ja ihmisten kohtaamiseen liittyvät tekijät. Näitä olivat muun muassa kyky lukea ihmistä, eri ihmistyyppien tunteminen, eri elämän- ja ikävaiheiden ymmärtäminen, eri näkökulmien ymmärtäminen, kunnioittaminen ja käsitteleminen sekä kyky kohdata ihmiset sellaisena kuin he ovat ja kohdella heitä arvokkaasti. Muita ihmisten kanssa toimimiseen liittyviä tekijöitä, joilla haastateltavat arvioivat vuorovaikutusosaamistaan olivat tottuneisuus tavata erilaisia ihmisiä sekä aiempi kokemus siitä, että on tullut ihmisten kanssa hyvin toimeen ja luontevuus olla ihmisiä varten.

Haastateltavien kokemat erityistaidot sovittelijana luokiteltiin haastatteluaineiston analyysissa kahteen luokkaan: läsnäolo ja tilanteiden hallinta. Läsnäolon luokasta ilmeni, että haastateltavista kolme kuvasi olevansa sovittelijoina erityisen taitavia turvallisen, rennon ja luottamuksellisen ilmapiirin luomisessa.

Ehkä tässä tässä tota läsnäolossa ja semmosessa myönteisen turvallisen ilmapiir turvallisen ilmapiirin luomisessa. (H1)

No mä uskosin et just tässä mitä mä äsken sanoin elikä siinä että, että tota että mä luon semmosen luottamuksen ilmapiirin siihen et muhun voi luottaa ja siihen tilanteeseen voidaan niinku luottaa. -- (H9)

Eräs haastateltavista luovansa ilmapiiriä välittömällä olemisella ja koki sovittelutilanteen alkusanat ilmapiirin luomisessa tärkeäksi. Haastateltava kuitenkin korosti, että ilmapiiri voi sovittelun aikana muuttua esimerkiksi ihmisten voimakkaiden tunteiden vuoksi, vaikka sovittelu olisikin lähtenyt hyvin käyntiin. Muita läsnäoloon liittyviä asioita, joissa haastateltavat kokivat olevansa sovittelijoina erityisen taitavia, olivat muun muassa empaattisuus, neutraalius, vahva läsnäolo ja intensiteetti sekä tilan antaminen puhujalle.

Toinen haastateltavien erityistaitoihin liittyvä luokka oli tilanteiden hallintaan liittyvät taidot. Tästä luokasta ilmeni taitoja, kuten tilanteeseen tarttuminen, nopea reagointikyky, vaikeissa tilanteissa sekä sovittelun periaatteissa lujana pysyminen sekä hallinta siitä, ettei anna ennakoasenteiden vaikuttaa omaan toimintaan. Pari haastateltavista koki vahvuudekseen yllättävät ja arvaamattomat tilanteet ja sen, ettei hätkähdä tai häkelly vuorovaikutustilanteissa.

Seuraavaksi tarkastellaan haastateltavien kokemuksia heidän kehityskohteistaan sovittelijana. Kehityskohteet ryhmiteltiin kolmeen luokkaan: verbaalinen viestintä, tunteisiin liittyvä viestintä sekä vuorovaikutus sovitteluparin kanssa. Kaikki haastateltavat löysivät kehityskohteita vuorovaikutusosaamisen ja sovittelutaitojensa osalta. Kaksi haastateltavaa kertoi haluavansa kehittää itseään kaikessa. Toinen korosti kuuntelemisen ja kysymisen kehittämistä sekä varmuuden lisääntymistä eri sovittelutilanteisiin. Toinen taas kuvasi kehityskohteitaan näin:

Ihan ihan oikeesti kaikissa asioissa. -- Nii kyl se on vaan et täs täytyy pysyä sellanen avoin mieli siinä ja olla olla se kuuntelija siinä ja se niinku se edistäjä siinä, että et sillä tavalla. Et kyllä kaikessa kaikessa ihan varmasti niinku on on totani opittavaa ja opiskeltavaa, että en mä osaa niinku sanoa yhtä yhtä erityistä. -- mä pidän tätä vuorovaikutusjuttua tosi tärkeänä tässä näin, et kyllä et ilman muuta nii tää on varmasti semmonen osa-alue, että et tätä voidaan kyllä niinku kaikkien meidän osaltamme kehittää ja oppia oppia siinä. (H4)

Ensimmäisestä verbaalisen viestinnän kehittämisen luokasta ilmeni, että haastateltavat halusivat kehittyä verbaalisessa ulosannissa, keskustelun rohkeammassa eteenpäinviemisessä, kysymysten esittämisessä, ajatusten sanoittamisessa sovittelusopimusta kirjoittaessa, keskustelutaidoissa nuorten, kuten alakouluikäisten lasten kanssa ja empatian osoittamisessa.

Tunteisiin liittyvät vuorovaikutustaidot olivat myös asioita, jotka ilmenivät muutaman haastateltavan vastauksissa sovittelemisen kehityskohteina. Tähän luokkaan liittyviä teemoja olivat haastatteluaineiston perusteella tunteiden nimittäminen, sanoittaminen ja tasoittaminen sekä viestiminen osapuolille siitä, että tunteet ovat sovittelutilanteessa hyväksytyjä ja inhimillisiä reaktioita. Tunteisiin liittyviä kehityskohteita kuvattiin muun muassa seuraavasti:

-- siinä vois kehittyä et miten niitä erilaisia tilanteita ottaa haltuun ja ja mite miten saapi niitä tunteita sanoo tai siis tasotettua ensinnäki. Monesti ko se ne on monesti aika tunnepitosisia varsinki just nuo tommoset riita-asiat ja että kyllä siinä on on tosi paljon paljon vielä oppimista jotenki. Vaikka koen, että ole olen ihan hyvä hyvä niissä e erilaisissa vuorovaikutustaiioissa ja monissa mut silti niissä on ai aina se haaste ja juustinsa se että tilantheet on yllättäviä ja vaihtelevia. Ja ää jotenki et sitte tulis tavallhaan just sen kokemuksen kautta ehkä tullee semmoset tie tietynlaisen semmonen rutiini ja ymmärrys että no ai täs oli tämmönen tilanne. -- että ossais yksilöiä tavallaa ne tilanteet -- tai jotenki että ossais asettaa sanansa niinkö oikein oikein tietyissä tilantheissa. (H11).

Kolmas haastateltavien kehityskohteisiin liittyvä luokka oli vuorovaikutus sovitteluparin kanssa. Sovitteluparien väliseen vuorovaikutukseen liittyvät asiat ilmenivät parin haastateltavan vastauksessa. Toinen haastateltavista toivoi kehittyvänsä omien vahvuuksien viestimisessä sovitteluparilleen sekä roolien jakoon ja sovittelijoiden ominaisuuksiin liittyvässä puheessa, jotta sovitteluparin ominaisuudet voitaisiin yhdistää sovittelutilanteessa.

-- Mut et tavallaa se, että et sitku tulee kokemusta siitä, et okei et mä oon oikeesti niinku onnistunu tässä, tässä toiminnassa. Vaikka mä en ehkä oo, mutta mut et voi vaikka, että mä oon tosi hyvä, vaikka vaikka sanomaan sen osapuolen asian niinku uudella tavalla. Et mä oon niinku hyvä tai peilaamaan tai tai jotai. Totta kai kaikkia niit taitoja voi opetella mut et sitte että että että tota, et uskaltaa tavallaa niinku tuoda niinku esille sitä, minkä varmasti tietää olevan niinku itsellä hyvä taito. (H8)

Myös toinen haastateltava puhui sovitteluparin huomioimisesta sovittelutilanteessa sekä uuden sovitteluparin sovittelutyylin havainnoinnista ja koki sovittelun helpommaksi sellaisen parin kanssa, jonka kanssa oli sovitellut aikaisemmin. Hänen kokemuksensa mukaan sovitteluparin välinen vuorovaikutus ei ollut sovittelun peruskurssilla vuorovaikutuskoulutuksen näkökulmasta juurikaan esillä:

No joo siinä sen verran sitä muistaakseni keskusteltiin, että se ei ollu mikkää hirveen niinku semmonen suuri asa osa siinä. Mutta se, että että tuota se hojetaan yhdessä. -- ennen kun sovittelu alkaa niin me keskenämme sovitaan se vähän roolien jako, että kumpi on niinku se se tavallaan pääso sovittelija siinä puheosastossa ja sitte toinen kirjottaa. -- Niistä niistä ei sillä lailla mun mielestä hirveesti niinku siellä koulutuksessa käyty. Se vaan muotoutu siihe ja toinen toine yleisesti kertoo ne suuni sovittelutilanteen periaatteet öö siinä alussa ja ja tuota sitte siitä se sitte lähtee. (H12)

Haastateltavilta kysyttiin haastattelussa, oliko sovitteluissa ollut tilanteita, joissa he olisivat erityisesti huomanneet käyttävänsä jotain sovittelun peruskurssilla oppimaansa taitoa tai asiaa. Haastateltavien perusteella voidaan todeta, että haastateltavat olivat huomanneet sovitellessaan käyttävänsä erityisesti kolmeen teemaan liittyviä taitoja: restoratiivisen oikeuden menetelmään, peilaamiseen ja tarkentaviin kysymyksiin liittyviä taitoja.

Puolet haastateltavista oli huomannut käyttävänsä restoratiivisen oikeuden menetelmään liittyviä oppeja sovitellessaan. Tähän kategoriaan lukeutui esimerkiksi restoratiivisen menetelmän periaatteiden ja kysymysten hyödyntämisen, sovittelusopimuksen liittyvät asiat sekä sovittelun rakenteen esitleminen sovittelun osapuolille. Eräs haastateltava mainitsi myös palveluohjauksen mahdollisuuden. Kolme haastateltavaa oli huomannut käyttävänsä sovittelutilanteissa kurssilla

oppimaansa kaiuttimista tai peilaamista sekä pari haastateltava mainitsi kurssilla läpikäytyjen kysymysmuotojen- tai patteristojen hyödyntämisen sovittelussa.

Lopuksi tässä alaluvussa tuodaan esiin haastateltavien kokemukset omasta kuuntelemisentaidostaan sovittelutyössä. Kuunteleminen oli taito, jossa muutama haastateltava koki olevansa sovittelijana erityisen taitava ja yleisesti osan haastateltavista arvioi hyvän kuuntelemisen taidon vahvuudekseen sovittelijana arvioidessaan omaa vuorovaikutusosaamistaan. Kuunteleminen oli myös taito, jossa pari haastateltavaa halusi itseään sovittelijana kehittää.

Mä oon kuunteleen tosi taitava. Siis niinku aktiivisesti kuuntelemaa ja niin kun no siinä mä oon siinä mä koen et mä oon erityisen hyvä -- siis kuuntelemaan paria mutta myös sitä asiakkaita. (H7)

-- ensinnäkin yks syy minkä takia mä olen, olen niin kun öö hakeutunut sovittelijaksi on ollu myös se, että mä oon halunnu niinku kehittää omia vuorovaikutustaitojani ja niinku erilaisten ihmisten kohtaamista. -- ehkä sitten taas mun mun vahvuus ei ole ollu erityisesti sellane niinku niinku hienovarainen empaattisuus ja kaikkien ihmisten kuunteleminen -- et sellasta niinku tiettyä niinku hienovireisyyttä ja ihmisten niinku parempaa ymmärrystä ehkä mä halusinkin niinku kerätä lisää sovittelun kautta. (H10)

Haastateltavat kuvasivat hyödyntävänsä kuunnelleessaan hyvin samankaltaisia asioita, kuin kertoessaan sovittelun peruskurssilla läpikäydyistä kuuntelemisen osoittamisen keinoista. Eniten haastateltavien vastauksista ilmenneitä keinoja, joilla he sovittelijoina osoittivat kuuntelevansa, olivat nonverbaalisen viestinnän keinot ja tarkentavat kysymykset. Kuunnelleessaan ja osoittaessaan kuuntelemista kaikki haastateltavat hyödyntävät sovittelutilanteessa nonverbaalista viestintää. Käytetyimmät nonverbaalisen viestinnän keinot, jolla noin puolet haastateltavista kuvasivat kuuntelutaitoaan oli silmiin tai puhujaan katsominen sekä nyökyttely. Nämä kuuntelemisen keinot jakoivat myös jonkin verran mielipiteitä, sillä osa haastateltavista myös kertoi nyökyttelevänsä, mutta pyrki olevan sen osalta myös varovainen. Pari haastateltavaa pyrki jopa tietoisesti välttämään liiallista nyökkäilyä, jottei sovittelussa oleva osapuoli koe, että sovittelija osoittaa nyökyttelemällä puolueellisuutta tai samanmielisyyttä.

Siinä kerkeää kaikki vähän mietiskelee ja sanoo sitte ku on oikeesti miettiny että mitä mitä tässä välissä kannattaa sanoa nii sillo siinä saattaa myös estää tä puolueellistaki sitte antamasta juluki ja näillä ilmeillä, eleillä ja muutenki nii jos nyökyttelee viiskymmentä kertaa sille toiselle mutta toista kahtoo vaan tuimasti silimiin nii siitäki jo tulee semmonen että kummankaha puolella nämä on. (H2)

Haastateltavien vastauksista ilmeni myös erilaisia näkemyksiä silmiin katsomisesta. Eräs haastateltavista koki tärkeäksi nähdä ihmisen kasvot, ilmeet ja silmät sekä toinen koki silmiin katsomisen antavan arvon henkilölle, jolle puhuu. Yksi haastateltava taas kertoi ensisijaisesti kohdistavansa katseensa ihmiseen päin eikä aina silmiin.

-- osottamalla sen sen katseen sinne ihmiseen päin ei välttämättä mitenkään aina silmiin, mutta mutta sinne päin, tähän ihmiseen päin. Ja miksei sitte jossain tilantees voi kattoo ihan silmiinki mut si, mut siitä ei niinku mun mielest se silmiin kattomine koko aika nii se ei oikee niinku hyvä, että et että mutta mutta kuitenkin niinku osottamalla sen sillä tavalla että, että tässä kuunnellaan. (H9)

Muita nonverbaalisen viestinnän keinoja, joita haastateltavat käyttivät kuunnellessaan, olivat ilmeet ja eleet. Haastateltavien mukaan ilmeiden tuli olla tilanteeseen sopivia, ne eivät saaneet osoittaa kiireen tuntua eikä osoittaa sitä, mitä toisen sanomasta ajattelee. Muita tekijöitä, joilla haastateltavat kuvasivat kuuntelemistaan, olivat muun muassa läsnäolon osoittaminen olemalla rauhallinen, asioiden kertaaminen tai niihin palaaminen, avoimuuden ja empaattisuuden osoittaminen, peilaaminen sekä reagoiminen osapuolen sanomaan eri ilmaisuin, esimerkiksi: ”*Mmh-h*”, ”*Mmh aivan*” tai ”*Joo nii juuri*”.

Kuten sovittelun peruskurssilla oli haastatteluaineiston perusteella opetettu, lähes puolet haastateltavista kertoivat osoittavansa kuuntelemista kysymysten avulla. Haastateltavat muun muassa osoittivat kuuntelemista kysymällä tarkentavia kysymyksiä tai lisä- tai jatkokysymyksiä keskustelun eteenpäin viemiseksi. Yksi haastateltava korosti, että sovittelutilanteessa sovittelijan kysymysten tulee olla edistäviä, ei ohjaavia. Osa haastateltavista osoitti kuuntelemista myös antamalla positiivista palautetta tai kiittämällä sovittelussa olevaa puheenvuorosta.

Yhteenvedona voidaan todeta, että haastateltavat kokevat haastatteluaineiston perusteella olevan taitavia läsnäolossa ja sovittelun kokonaisuuden hallinnassa, kuten eri sovittelun periaatteisiin ja tilanteen hallintaan liittyvissä asioissa. Haastateltavien kehityskohteet vaikuttaisivat liittyvän spesifeihin vuorovaikutustilanteisiin sovittelussa, joita voisi ajatella vuorovaikutustaitojen osalta haastavimmiksi, kuten tunteita herättävät hetket sekä keskusteleminen lasten ja nuorten kanssa. Yleisellä tasolla haastatteluaineiston perusteella voidaan todeta, että haastateltava kokivat vuorovaikutustaitonsa olevan hyvällä tasolla, joihin itsevarmuutta toi esimerkiksi haastateltavien työtausta tai koettu luonteen sopivuus. Haastatteluaineiston perusteella haastateltavat myös kokivat olevansa hyviä kuuntelijoita ja hyödynsivät erilaisia kuuntelemisen tekniikoita, kuten nonverbaalista viestintää kuunnellessaan ja osoittaessaan kuuntelemista.

6.6 Palautteenanto sovittelutyössä

Haastattelussa haluttiin selvittää, ovatko haastateltavat saaneet palautetta sovittelutilanteiden jälkeen ja millaista heidän saamansa palaute on ollut. Haastatteluaineiston perusteella vapaaehtoissovittelijat saavat sovittelutyössä eniten palautetta sovittelupariltaan sovittelutilanteiden jälkeen. Suurin osa

haastateltavista kertoi, että purkukeskustelusta, joka mahdollistaa sovittelijoille palautteen antamisen puolin ja toisi sovittelutilanteen jälkeen. Osa haastateltavista kertoi myös kaavakkeesta, johon täytetään sovittelun tapahtumakuvauksen lisäksi, miten sovittelu ja parityöskentely sujui.

Sovittelutoimistojen ohjaajilta saatavaa kasvokkaista palautetta vapaaehtoissovittelijoille ei näyttäisi haastatteluaineiston perusteella tapahtuvan, sillä haastateltavien mukaan sovitteluohjaajat eivät ole sovitteluissa mukana. Haastateltavien mukaan yleensä seuraavana päivänä sovittelusta sovitteluohjaajan ja sovittelijan välillä käydään kuitenkin puhelu, jossa käydään läpi sovittelutilanteeseen, parityöskentelyyn ja sovittelusopimukseen liittyviä asioita ja samalla ohjaajalta on mahdollista saada palautetta. Eräs haastateltavista kertoi, että sovitteluohjaajat antavat palautetta myös eri kursseilla ja koulutuksissa. Hän kuitenkin koki sovitteluparilta saadun palautteen arvokkaimmaksi ja palautteenantoa näin:

Mehä käyvään sen sovittelija toisen sovittelijan kans aina sen tilaisuuden päätteeksi semmone ää palaveri siinä, että mite meni ja ja kaikkea mitä siinä on tapahtunu niin ja jos toiselle jää jotaki askarruttavaa. Tai sitte toine on vaikka sanonu jotaki nii siinä tilanteessa on hyvä sanoo, että se ei ollu oikee fiksusti toimittu niinkö näin. Tai sitte jos siel on jotaki hyvää että, että (*köhäisee*): ”Tosi hyvin toimit, ku siinä vaiheessa kyssyit sitä, ettäkö mulla tuli semmone tilanne että en tietty mitä ois ois sanonu” tai jotaki muuta. -- siinä saa sitä palautetta ja siinä saa sitä oppia myös öö. -- mitä minä arvostan kaikkien eniten nii nii se palaute siltä sovittelukaverilta -- Ja on on saa saanu molempia, mutta pääasiassa niitä hyviä palautteita. Ja on joskus nämä asianosassekki sanonu, että kii kiitos teille, että tämä oli tosi tosi tärkeä juttu ja ootte kyllä niinkö hyvin toiminu tässä. Mutta tota niin se on aika harvinaista -- että se yleensä on semmone tilanne, että ne haluaa aika äkkiä pois siitä. (H2)

Haastateltavilta ei kysytty haastattelussa palautteesta sovittelun peruskurssin osalta, mutta aineistosta ilmeni, että palautteenantoa oli tapahtunut myös kurssin aikana. Seuraavassa haastatteluleikkeessä on havaittavissa palautteenantoa sovittelukurseilla tehdyissä käytännön harjoitteissa:

Sitte saate saatettiin, että jos oli jos oli sitte ku oli tämmönen näytelmä niin niin sitte sitä analysoitiin niin siinä oli tämmöst päällekin puhumista niin siitä kyllä annettiin sitte palautetta että ois voinu tai olis pitäny pienty kuunnella ja ottaa se tauko ja si sitte vasta sanoo se oma asiansa -- (H12)

Haastatteluaineiston perusteella vapaaehtoissovittelijat näyttäisivät saavan harvemmin suoraan sovittelun osapuolilta kasvokkain palautetta. Osa haastateltavista kertoi, että sovittelun osapuolilla on mahdollisuus antaa erillisen verkkolomakkeen kautta. Muutama haastateltava koki asianosaisilta tulleen palautteen olevan kiittäminen. Pari haastateltavaa kertoi sovittelun osapuolten osoittavan sovittelijoille arvostusta ja yllättyneisyyttä sitä kohtaan, että sovittelutyötä tehdään vapaaehtoisesti. Muutama haastateltava kysyi myös suoraan osapuolilta heidän tuntemuksistaan palautteen saamiseksi sovittelun jälkeen.

6.7 Sovittelun haasteet ja erityistarkkuudet

Haastatteluissa haluttiin selvittää, millaisia haasteita haastateltavat ovat vuorovaikutuksen näkökulmasta sovitellessaan kohdanneet ja missä asioissa sovittelussa vaaditaan erityistarkkuutta. Ensin tässä alaluvussa tarkastellaan haastateltavien kokemia sovitteluun liittyviä haasteita, jonka jälkeen keskitytään asioihin, joihin haastateltavien mukaan tulisi sovittelussa kiinnittää erityishuomiota.

Haastateltavien kokemat haastavat tilanteet sovittelussa jaettiin kolmeen luokkaan: sovittelun osapuolten käytös, sovittelun osapuolten puhumattomuus ja tukihenkilöt. Ensiksi tarkastellaan haastavien tilanteiden ensimmäistä luokkaa: sovittelun osapuolten käytös. Vajaa puolet haastateltavista koki sovittelussa osapuolten käytökseen liittyvien tekijöiden tuovan haasteita sovittelutilanteisiin. Tällainen käytös oli esimerkiksi ylemmydentuntoinen, hyökkäävä, kylmä ja syyttelevä käytös. Haastateltavat kokivat sovittelussa haastavaksi myös sen, jos sovittelun osapuolet eivät ymmärrä toistensa näkökulmia, puhuvat vaikeaselkoista kieltä tai jos sovittelutilanteessa huomaa, että osapuolet puhuvat eri asioista eivätkä kuuntele toisiaan. Vaikeaselkoisen kielen kohdalla eräs haastateltavista kertoi kysyvänsä sovittelun osapuolelta tarkentavia kysymyksiä selkeyttääkseen hänen sanomaansa sovittelun toiselle osapuolelle. Myös osapuolten voimakkaat tunteet mainittiin.

No toki toki haastavia tilanteita tulee, että esimerkiksi jos on ihan iso vaikka valta-asetelmaero siinä osapuolten välillä ja toinen on hyvin ylemmyyden tuntonen, käyttää käyttää sellasta kieltä, mistä niinku toinen on ihan ihan pihalla niin sanotusti. Niin siin on aika haastavaa pystyä pitämään se tilanne tasapuolisena ja tasavertasena niin tämmösessä esimerkiksi voi olla --. (H1)

Toinen haastavien tilanteiden luokka oli sovittelun osapuolten puhumattomuus. Haastateltavat kokivat sovittelussa haastavaksi tilanteet, joissa osapuolet eivät puhu juuri mitään tai eivät halua tai kykene sanallistamaan tapahtunutta. Yksi haastateltavista koki puhumattomuuden haasteena lasten ja nuorten kanssa sovitellessa. Eräs haastateltavista kuvasi puhumattomuutta seuraavasti:

Mmh no sanotaan semmonen, että jos ei jo ei niinku tarinaa irtoo. -- niinku ei juttu ei lähde luistamaan, että ei päästä niinku puhumaan asioista. Tai sitte niinku tai sitte siinä siinä tota nii keskustelussa jotenki huomaa, että niinku ei puhuta samasta asiasta. Siis puhutaan sillä tavalla, et ei huomaa selvästi, ei kuunnella toista, vaan että että niinku tää puhuu perjantaista nii toinen on sunnuntaissa menossa -- ne on hankalia tilanteita, että niinku näin. No sit se pitää sovittelijan pitää sitte pyrkiä siinä tilannetta hallitsemaan sillä tavalla, että pysytään kuitenkin siinä aiheessa ja näin pois päin, että ne on niitä semmosii tilanteita. (H4)

Tukihenkilöiden kanssa liittyvät vuorovaikutustilanteet olivat kolmas asia, jonka pari haastateltavaa koki sovittelutilanteisissa haastaviksi. Toinen haastateltavista koki, että sovittelussa haastavaa on, jos

mukana on esimerkiksi lakimies. Toinen haastateltavista taas koki haasteita sovittelutilanteissa, joissa sovittelun osapuolet ovat alaikäisiä ja heillä on huoltaja mukanaan:

-- koska aina alaikäisellä täytyy olla niinku edunvalvoja paikalla. Ja se on mun mielestä tosi haastavaa, lapsi sanoo ottaa vastuun teosta, mut vanhempi ei anna sitä tehdä -- sit sä alat sitä, että: ”*Kuuletko mitä sinun lapsesi sanoo, hän kokee olevansa vastuussa tapahtu*”, ”*Aivan sama, mutta minä en maksa*”, vanhemmat sanoo. Siis että annetaan lapsen kantaa se tiekkö vastuu sanallisesti, mutta vanhemmat ei tue sitä sillai niinku. (H7)

Väilyhteenvetona voidaan todeta, että haastateltavien kokemat haastavat asiat sovittelussa liittyvät erityisesti sovitteluosapuolten verbaaliseen viestintään liittyviin tekijöihin: joko siihen, että heidän sanallinen ilmaisunsa on hyvin voimakasta tai siihen, ettei pystytä puhumaan juuri mitään.

Seuraavaksi tässä alaluvussa tarkastellaan haastateltavien kokemuksia asioista, joissa sovittelussa tulee olla erityisen tarkka. Haastatteluaineiston perusteella erityistarkkuutta tulee ylläpitää etenkin kahdessa asiassa. Nämä jaettiin aineistosta kahteen kategoriaan: puolueettomuus ja sovittelusopimus. Haastatteluaineiston perusteella puolueettomuus, tasapuolisuus ja neutraalius ovat suurimman osan haastateltavan mukaan merkittävimpiä erityistä tarkkuutta vaativia asioita. Sovittelun peruskurssilla kaikille haastateltaville oli korostettu tavalla tai toisella sitä, ettei sovittelija saa sovittelutilanteessa asettua kenenkään puolelle, ottaa kantaa puolesta tai vastaan sovittelutapaukseen- tai keskusteluun, asettua jommankumman asemaan tai sympatisoida toista osapuolta. Kurssilla oli haastateltavien mukaan koulutettu, että sovittelija ei saa esimerkiksi omalla käyttäytymisellään, viestinnällään tai verbaalisesti tai nonverbaalisesti näyttää omia reaktioitaan tai osoittaa olevansa jommankumman sovittelussa olevan osapuolen puolella. Eräs haastateltava kuvasi kurssilta myös inhimillisen suhtautumisen sovittelun puolueettomuuteen eli siihen, että kaikilla herää ajatuksia ja stereotyyppioita, mutta ne eivät saa näkyä sovittelun osapuolille verbaalisessa tai nonverbaalisessa viestinnässä.

Myös neutraalina oleminen ja ennakkoluulottomuus sovittelutilanteeseen mentäessä ja siellä ollessa tuli joidenkin haastateltavien vastauksissa esille. Muutama haastateltava toi jopa esille sen, ettei sopimukseen välttämättä päästä, jos sovittelijat olisivat tilanteessa puolueellisia. Sovittelijoiden puolueellisuudesta tai sitä, jos sovittelun osapuoli kokee puolueellisuudesta sovittelijan osalta ilmaisuin: ”*homma menee kyllä pahasti kiville*” ja ”*homma menis niin kun metsään*”. Yksi haastateltavista kertoi kurssilla tulleen esille, että sovinnon aikaansaaminen perustuu sovittelun osapuolten yksilöllisiin tarpeisiin ja intresseihin. Näin ollen puolueettomuudelle ei ole hänen mukaansa senkään vuoksi sovittelussa paikkaa, sillä sovittelijat eivät voi tietää, mitä osapuolet tarvitsevat riidan ratkaisemiseksi tai kertoa sitä heille.

Osa haastateltavista totesi, että puolueettomuus tuodaan esille selkeästi jo sovittelutilanteen alussa, kun läpikäydään sovittelun peruseriaatteet. Pari haastateltavista kuvasikin, että puolueettomuutta käsiteltiin kurssilla nimenomaan osana muita sovittelun periaatteita tai niiden kautta.

Käytiin et läpi se, et mitä se tarkoittaa siinä tilanteessa ja siitä, että kuinka tärkeää on se että, että se puolueettomuus tehdään selväksi ennen kun se sovittelu alkaa. Ne periaatteet siinä. Ja sitten se, että että niin kun öö sovittelijalla ei ole mitään mahdollisuutta valita puoltaan siinä, vaan olla siinä kyl ihan ehdottomasti niinku täysin täysin niinku neutraali. Ja ja jälleen kerran korostaa, että se on niinku sovittelussa olevien osapuolien välinen keskustelu ja sen keskustelun ja vuorovaikutuksen tukeminen -- Nii kyllä se siellä se puolueettomuus se on ihan tärkeässä roolissa siinä että. (H4)

Haastatteluaineiston perusteella tasapuolisuuden ja tasa-arvoisuuden merkityksellä nähtiin olevan vaikutusta puolueettomuuden osoittamiseen. Useampi haastateltava korosti, että peruskurssilla oli korostettu, että sovittelijan tehtävä on pitää huolta esimerkiksi puheenvuorojen määrän tasapuolisuudesta ja siitä, että molemmat osapuolet saavat sanottua riittävästi asiastaan. Eräs haastateltavista toi esille esimerkin siitä, että tasapuolisuus tulee sovittelussa esille jo esimerkiksi sovittelutilanteeseen saapumisessa:

-- esimerkiksi niin että että, kun kun tota sovittelun osapuolet tulevat eri aikaan sovitteluun niinku. Et heil on sama aika annettu mutta toinen tulee viisi minuuttia aikasemmin, ku toinen niin he odottavat tai odotetaan siellä siellä niinku aulassa, kunnes molemmat tai kaikki osapuolet ovat paikalla ja vasta sillon sitte kaikki viedään sisälle. Ja jos on tauon paikka niin niin kaikki poistuvat siitä sovittelutilasta niin, että yksi osapuoli ei jää sinne niinku sovittelijoiden kanssa ja tän tyyppisiä. (H10)

Haastateltavien mukaan erityistä tarkkuutta vaaditaan myös sovittelusopimuksen kirjoittamiseen liittyvissä tilanteissa. Sovittelusopimuksen kirjoittamiseen liittyvää huolellisuuden tärkeyttä perusteltiin esimerkiksi sillä, että sopimuksen pitää olla niin ymmärrettävä, ettei sitä voida ymmärtää väärin. Pari haastateltavaa korosti, että sovittelijan tehtävä on varmistaa, ettei sovittelusopimus ole kohtuuton. Haastateltavista osa korosti myös sitä, ettei sovittelusopimukseen tuotettu teksti ole sovittelijoiden tuottamaa, vaan sovittelussa olevien osapuolten sanomaa.

No kyllä mun mielestä tässä pitää olla tosi tarkka nimenomaan tässä tässä tota tasapuolisuudessa ja siinä ettei, ei toiseen toinen pysty vaikuttaa toiseen, tekee esimerkiks jotain kohtuuttomia tota sopimuksia tai jotain rahallisia korvauksia ja ja tällasia. -- (H1)

Sovittelusopimuksen kirjoittaminen oli myös asia, jossa osa haastateltavista halusi kehittyä. Sovittelusopimuksen läpikäynti oli haastatteluaineiston perusteella tullut sovittelun peruskurssilla esille, mutta sen laatimista oli harjoiteltu vaihtelevasti.

-- kun sovittelu on ohi ja ja ruvetaan tä taikka ku ruvetaan tekee sitä sovittelusopimusta. -- sitähan ei niin kun tuolla kurssilla käsitelty yhtään, et et niin kun tavallaan tietokoneenkäsittely käsittelystä oli muistaakseni, haastattelussa kysyttiin, että: ”Osaakko käyttää tietokonetta?”, ”No joo”, että että tota. Siinä tarvii kuitenkin -- osata niin kun hahmot hahmottaa se asia ja ja sitten vielä kirjottaa se paperille. Ja siinä on mulla niin kun yks semmonen vaikee että, vaikka mää niin kun tiedän, mää tiedän, mitä mä ajattelen ja mää tiedän, tiedän että mitä tapahtu ja mitä, mitä nyt käsiteltii mutta se että mää niin kun kirjotan sen, nii siinä on haastetta. -- (H5)

No siis tota käytiin esimerkks sitä sopimuksen kirjoittamista läpi mutta mutta se ois ehkä ollu hyvä myöskin ottaa siinä demomuodossa. Et vaan niinku käytiin se sopimus sillä tavalla niinkö semmosena et no mitä, mitä mihinki mitä mi mikäkin tarkoittaa ja mikä ruksi tulee mihinki tyyliin. -- Nii sen sopimuksen kirjoittamisprosessin, et sitä ois mun mielest voinu kyllä harjotella paljon enemmän. (H6)

Haastatteluleikkeistä voinee havaita, että sovittelusopimuksen kirjoittamista olisi toivottu käytävän läpi myös vuorovaikutustaitojen näkökulmasta, esimerkiksi simulaatioharjoituksissa. Tulos on myös hieman ristiriitainen, sillä pari haastateltavaa taas koki sovittelusopimuksen läpikäynnistä olleen eniten hyötyä sovittelutyössä. Yksi haastateltavista kertoi, että sovittelusopimuksen kirjoittamisesta järjestetään myös omia kursseja. Eräs toinen haastateltava kuvasi sovittelusopimuksen läpikäymisen tärkeyttä seuraavasti:

Ja ehkä vois ehkä ehkä mä nyt sanon toisena asiana, että että kyllähän se oli ihan tärkeetä käydä käydä tota noi niin tää tää sopimuksen sisältökin niinku sil taval läpi. Että et ku nää on niin kun poikkeavia sillä tavalla, et se voi olla joku tämmöne ”Käyttäytymissopimus” tai ”Anteeksiantosopimus” osapuolet pyytää vaan toisiltaan anteeks ja se sopimus on siinä. (H9)

Yhteenvedona voidaan todeta, että haastateltavien mukaan sovittelutilanteessa pitää noudattaa erityistarkkuutta erityisesti puolueettomana pysymisessä sekä huolellisuutta sovittelusopimuksen laatimisessa. Puolueettomuutta oli myös sovittelun peruskurssilla korostettu tärkeänä asiana. Sovittelusopimuksen kirjoittamisen kouluttamiseen liittyvät kokemukset vaikuttivat haastatteluaineiston perusteella vaihtelevilta. Osan haastateltavien kokemusten perusteella sovittelukurssin laatiminen oli tullut kurssilla selkeästi esiin ja sen läpikäyminen kurssilla koettiin yhdeksi hyödyllisimmistä asioista sovittelutyössä. Osa taas koki, että sovittelusopimuksen laatimista olisi voinut harjoitella kurssilla vielä enemmän.

7 POHDINTA

7.1 Tulosten tarkastelu

Tämän pro gradu -tutkielman tavoitteena oli selvittää vapaaehtoisovittelijoiden kokemuksia rikos- ja riita-asioiden sovittelun peruskurssin vuorovaikutuskoulutuksesta sekä siitä, miten sovittelijat arvioivat omaa vuorovaikutusosaamistaan sovittelutyössä. Tutkimusongelmaan lähdettiin etsimään vastauksia kolmen tutkimuskysymyksen avulla, mistä ensimmäinen pyrki selvittämään vapaaehtoisovittelijoiden kokemuksia vuorovaikutuskoulutuksen sisällöstä, toinen heidän arviotaan vuorovaikutuskoulutuksesta osana peruskurssia ja kolmas vapaaehtoisovittelijoiden kokemuksia heidän omasta vuorovaikutusosaamisestaan sovittelutyössä.

Tutkielman ensimmäinen tutkimuskysymys pyrki muodostamaan käsityksen sovittelun peruskurssin vuorovaikutuskoulutuksen sisällöstä vapaaehtoisovittelijoiden kokemusten kautta. Tulosten perusteella sovittelun peruskurssi sisältää vuorovaikutusosaamiseen ja vuorovaikutustaitoihin liittyvää koulutusta. Vuorovaikutuskoulutus osana peruskurssia koostuu eritoten käytännön harjoituksista, kuten sovittelutilanteita mallintavista simulaatioharjoituksista. Simulaatioharjoitusten käyttö kurssilla näyttäisi noudattavan myös Sopasen (2012) kirjallisuudessa esiteltyä sovittelun ammattihenkilöstön päivittämää peruskurssin koulutussisältöä. Simulaatioharjoituksia näyttäisi kurssirungossa vastaavan sovitteludemonstraatiot, joissa harjoitellaan esimerkiksi sovittelutilanteita, neuvottelutekniikoita ja pohditaan sovittelijana olemista (Sopanen 2012, 35). Tulosta tukee myös Kaihovirta-Rapon (2014, 45) artikkeli, jossa ammattikorkeakoulun puheviestintäharjoituksissa oli toteutettu vastaavanlaisia pienryhmä- tai pariharjoituksia. Näissä harjoituksissa vahvistettiin opiskelijoiden puheviestintätaitojen vahvuuksia ja kehittämiskohteita. Tämän tutkielman tulosten perusteella voinee tulkita, että myös vapaaehtoisovittelijat ovat löytäneet harjoituksista vuorovaikutuksenosaamisen osalta omia vahvuuksiaan. Tätä perustelee se, että käytännön harjoitteita pidettiin hyvinä sekä osa vapaaehtoisovittelijoista mainitsi ne hyödyllisimpinä kurssin asioina sovittelutyötä ajatellen.

Restoratiivisen oikeuden menetelmään liittyvät opit ja periaatteet ovat tutkielman tulosten perusteella myös keskeinen osa sovittelun peruskurssin vuorovaikutuskoulutusta. Tulosten perusteella vaikuttaisi siltä, että restoratiivisen oikeuden teorian kautta muodostettu sovittelun rakenne eli korjaavat kysymykset, joita Flinckin (2013, 84) oppaan sekä tutkielman tulosten perusteella ovat vapaasti ilmaistuna: *mitä tapahtui, miltä tapahtuma tuntui, keihin tapahtuma on vaikuttanut ja miten asia*

voitaisiin korjata, ohjaavat sovitteluissa vuorovaikutustilanteiden kulkua ja sujuvuutta. Jopa puolet vapaaehtoissovittelijoista koki muun muassa restoratiivisen oikeuden läpikäymisestä ja sen menetelmän sisäistämisestä olleen eniten hyötyä sovittelutyötä ajatellen. Vaikuttaisi myös siltä, että vuorovaikutteisia teemoja käydään läpi peruskurssilla erityisesti restoratiivisen oikeuden menetelmän läpikäynnin yhteydessä.

Sovittelun peruskurssin kurssivetoajien eli sovitteluohjaajien tai kurssilla olleiden kokeneiden sovittelijoiden rooli ja läsnäolo osoittautui tulosten perusteella myös merkittäväksi sovittelun vuorovaikutuskoulutuksen kannalta. Osa vapaaehtoissovittelijoista nimittäin koki oppineensa sovittelulle tärkeitä vuorovaikutustaitoja esimerkiksi sovitteluohjaajilta mallioppimisen kautta. Tulosta vahvistaa Koivusalon, Jorosen ja Koivulan (2014, 160, 163) tutkimus hoitotieteen opettajaopiskelijoiden ammatti-identiteetistä hoitotieteen pedagogisten opintojen aikana, minkä tuloksissa myös hoitotieteen opettajaopiskelijoilla oppimista oli ilmennyt sosiaalisessa vuorovaikutuksessa mallioppimisena. Mallioppiminen ilmeni Koivusalon ym. (2014) tuloksissa esimerkiksi opettajien ihailuna sekä heihin samaistumisena ja vaikutti sitä kautta opiskelijoiden ammatti-identiteettiin.

Vuorovaikutuskoulutuksen sisältöön kuuluvaksi voisi nähdä lukeutuvan myös viestinnällisiin käsitteisiin perehtymisen. Tätä varten haastatteluissa pyrittiin selvittämään, miten aiemmassa kirjallisuudessa (Ervasti & Nylund 2014; Flinck 2013; Pehrman 2011) esiintyvien dialogin, konfliktin ja kuuntelemiseen käsitteitä käydään sovittelun peruskurssilla läpi. Tutkielman tulosten perusteella vaikuttaisi siltä, ettei sovittelun peruskurssilla viestinnällisiä käsitteitä käydä läpi kovinkaan tarkasti teoreettisesta näkökulmasta, kuten tieteellisten määritelmien kautta. Tulosten perusteella käsitteet vaikuttaisivat olevan kuitenkin peruskurssilla muiden osa-alueiden, kuten eri rikostyyppien läpikäynnin tai käytännön harjoitteiden yhteydessä. Esimerkiksi kuuntelemiseen liittyviä keinoja sovittelutilanteisiin oli kurssilla tuotu esiin, kuten nonverbaaliseen viestintään lukeutuvat ilmeet ja eleet tai verbaalisesti ilmaistavat tarkentavat kysymykset. Tulos käsitteiden läpikäymisestä saa pohtimaan, olisiko teoreettinen käsitteiden määrittely jätetty kurssilla tarkoituksenmukaisesti vähemmälle tarkastelulle, sillä niitä on havaittavissa kuitenkin aiemmassa sovittelukirjallisuudessa, kuten Flinckin (2013) oppaassa, jonka osa haastateltavista kertoi saaneensa sovittelun peruskurssilta. Tuloksissa myös ilmeni haastateltavien kurssimateriaalien, kuten monisteiden sisältävän käsitteiden määrittelyitä.

Viestinnällisiin käsitteisiin liittyvien tulosten arvioinnissa on kuitenkin myös huomioitava, että peruskurssista oli useammalla vapaaehtoissovittelijalla ehtinyt vierähtää pidempi aika, jonka vuoksi muistikuvat esimerkiksi käsitteiden teoreettisen määrittelyn ja esiintyvyyden osalta olivat osalla osittain hatarat. Tämä on saattanut vaikuttaa tuloksen luotettavuuteen. Käsitteiden tieteellisen määrittelyn tarpeellisuutta on myös syytä pohtia. Voi myös olla, että sovittelun peruskurssi halutaan pitää enemmän käytännönläheisempänä kuin teoriapainotteisena. Tulosten perusteella vaikuttaisi myös siltä, että sovittelun peruskurssin teoria painottuu lähtökohtaisesti enemmän esimerkiksi rikosasioiden läpikäymiseen, lainsäädäntöön ja sovittelun oikeusprosessinäkökulmaan kuin viestinnällisiin käsitteisiin tai vuorovaikutukseen liittyvään teoriaan. Tämä ilmenee tuloksissa esimerkiksi siten, että vapaaehtoissovittelijoiden mukaan kurssilla läpikäytiin rikosprosessin kulkua ja rikostyyppjä sekä osan peruskursseilla oli vierailut myös poliisi tai syyttäjät.

Tulosten perusteella pienellä osalla vapaaehtoissovittelijoista oli ollut myös ulkopuolinen vuorovaikutuksen ammattilainen tarjoamassa vuorovaikutusosaamiseen liittyvää koulutusta. Vuorovaikutukseen kouluttautuneen ammattilaisen sisällyttäminen osaksi kurssia voisi olla varteenotettava lisä peruskurssin koulutusohjelmaan jokaiselle peruskurssille, jotta myös teoria- ja asiantuntijanäkökulmaa vuorovaikutustaitojen- ja käsitteiden osalta olisi kurssilla entistä enemmän. Tällöin sovittelussa erityisesti vuorovaikutusosaamista vaativiin tilanteisiin ja viestinnällisiin käsitteisiin pystyttäisiin perehtymään syvemmin, jolloin muu kurssin teoria voisi keskittyä muihin sovittelun osa-alueisiin. Esimerkiksi Ala-Kortesmaa ja Isotalus (2014, 235) ovat argumentoineet, että kuunteleminen tulisi nähdä omana kompleksisena käsitteenään eikä vuorovaikutusosaamisen osana tai alakäsitteenä. Näin ollen erillisen vuorovaikutuskouluttajan avulla voitaisiin esimerkiksi kuuntelemisen käsitteeseen perehtyä tarkemmin omana sovitteluun vaikuttavana tekijänä.

Kuuntelemiseen liittyen sovittelun peruskurssin vuorovaikutuskoulutus vaikuttaisi tulosten perusteella sisältävän erityisesti kolme käsitettä, joilla sovittelussa osoitetaan kuuntelemista. Näitä olivat peilaaminen, kaiuttaminen ja heijastaminen. Vapaaehtoissovittelijat kertoivat hyödyntäneet näitä kuuntelemisen keinoja sovitellessaan. Tulosten perusteella peilaamista käytettiin erityisesti osapuolten tunteiden sanoittamisessa sekä kaiuttamista ja heijastamista silloin, kun toistettiin sovittelun osapuolen kertomaa. Tämä havainto oli tutkielman kannalta mielenkiintoinen ja sitä vahvistaa Ervastin ja Nylundin (2014) sovitteluteoksessa esiintyvät peilaamisen ja toistamisen käsitteet, joista toistaminen vaikuttaisi vastaavan tutkielman tuloksissa ilmenneitä kaiuttamisen ja heijastamisen käsitteitä. Tutkielman tulosten ja aiemman kirjallisuuden perusteella yllä mainitut keinot vaikuttaisivat olevan sovittelussa näin ollen yleisesti käytössä olevia.

Tämän tutkielman toinen tutkimuskysymys pyrki selvittämään, miten vapaaehtoissovittelijat arvioivat sovittelun peruskurssilla saamaansa vuorovaikutuskoulutusta. Tulosten perusteella koulutus vuorovaikutuksen osalta koettiin hyväksi ja riittäväksi sekä vuorovaikutusosaamiseen liittyvään opetukseen oltiin tulosten perusteella lähes yksimielisen tyytyväisiä. Peruskurssin koettiin tarjoavan sekä yleisesti että vuorovaikutusosaamisen osalta peruslähtökohdat sovittelutyön aloittamiseen. Tämän voisi nähdä viestivän sitä, että vapaaehtoissovittelijat kokevat kurssin tarjonnan hyvän alun sovittelutyölle, mutta kehitystä sovittelutaidoissa tapahtuu itse sovittelutyössä. Samankaltaisia ajatuksia esiintyy myös Ervastilla ja Nylundilla (2014, 258), joiden mukaan hyväksi sovittelijaksi voi tulla kehittämällä taitojaan koulutuksen ja sovittelukokemuksen myötä. He myös toteavat, ettei mikään koulutus pohja yleensä itsessään anna riittäviä valmiuksia sovittelijan työhön.

Vaikka sovittelun peruskurssi sai kokonaisuutena kiitosta ja esimerkiksi sen käytännön harjoitteita ja rakennetta keuhuttiin, ilmeni vuorovaikutuskoulutuksen osalta myös kehityskohteita. Tulosten perusteella käytännön harjoitteita ja vuorovaikutukseen liittyviä teemoja olisi toivottu peruskurssille lisää. Tuloksen osalta on kuitenkin vaikea tehdä yhteistä tulkintaa siitä, pitäisikö sovittelun peruskurssille lisätä esimerkiksi käytännön harjoituksia, sillä tutkielmaa varten haastatellut vapaaehtoissovittelijat olivat käyneet peruskurssin eri maakunnissa, joiden välillä kurssin kesto vaihteli. Tulosten perusteella ei voida siis kertoa, minkä verran harjoitteita vapaaehtoissovittelijoiden peruskursseilla on määrällisesti ollut. Tulokset pohjautuvat näin ollen yksittäisten sovittelijoiden kokemuksiin, mutta ovat silti merkittäviä, sillä tuloksia voi hyödyntää jatkossa sovittelun peruskurssin kehittämiseen.

Yksi tutkielman tuloksista oli sovittelutilanteessa esiintyvien tunteiden, tunnereaktioiden ja tunnepuolen hallintaan liittyvät tilanteet, joiden osalta vuorovaikutuskoulutusta olisi sovittelun peruskurssilla toivottu olevan enemmän. Tulosten perusteella vaikuttaisi siltä, että osan vapaaehtoissovittelijoiden peruskursseilla tunteet olivat olleet enemmän esillä kuin toisten. Tulos on mielenkiintoinen, sillä tuntemuksien ja tunteiden käsittely on osa sovittelun peruskurssin koulutussisällön runkoa (Sopanen 2012, 35). Tunteet eivät ilmenneet tuloksissa ainoastaan vuorovaikutuskoulutuksen arvioinnissa, vaan tunteisiin liittyvä vuorovaikutus oli myös asia, jossa vapaaehtoissovittelijat halusivat itseään kehittää. Tunteita herättävät tilanteet koettiin sovittelussa myös haastaviksi. Lisäkoulutusta olisi toivottu esimerkiksi sovittelun osapuolten jännittyneisyyden purkamiseen sekä vahvan tunnereaktion seurauksena aiheutuvaan vuorovaikutuksen keskeytymiseen sovittelun osapuolten välillä. Myös Ervasti ja Nylund (2014, 358) ovat todenneet, että voimakkaat negatiiviset tunteet ovat sovittelutilanteissa haastavia.

Tunteita ei tulosten perusteella kuitenkaan nähty suinkaan vain sovittelutilanteita hankaloittavana asiana, vaan tuloksista ilmenee, että vapaaehtoissovittelijat haluaisivat kehittää itseään siinä, miten osapuolille voisi viestiä tunteiden olevan sovittelutilanteessa sallittuja. Myös Sopenen (2012, 30) on nähnyt osapuolen tunteiden kohtaamisen olevan sovittelun osapuolille eheyttävä kokemus. Tähän yhtyvät myös Ervasti ja Nylund (2014, 357–358), joiden mukaan tunteiden ilmaiseminen on tärkeää, jotta sovittelun osapuolet vapautuvat tunteista, joita eivät ole aiemmin ilmaisseet. Tuloksen osalta esiintyi myös ristiriitaa, sillä osa vapaaehtoissovittelijoista taas koki tunteiden tarkastelun sovittelun peruskurssilla kurssin yhdeksi tärkeimmistä opeista. Tunteisiin liittyvät asiat olivat olleet peruskurssilla esillä esimerkiksi eräällä vapaaehtoissovittelijalla käytännön harjoituksen muodossa. Tutkielman tulosten ja aiemman kirjallisuuden perusteella voidaan todeta, että tunneasioihin liittyvät seikat ovat kompleksisia ja niitä voidaan tarkastella useasta näkökulmasta. Myös tulosten perusteella voinee tulkita vapaaehtoissovittelijoiden huomanneen nämä haasteet. Tutkielman tulokset viittaavat siihen, että tunneasioihin liittyvään vuorovaikutuskoulutukseen voisi sovittelun peruskurssilla perehtyä vielä aiempaa syvemmin.

Tutkielman tulosten perusteella pieni osa vapaaehtoissovittelijoista olisi toivonut sovittelun erityiskysymyksiin, joiksi rikosten ja riitojen sovittelun oppaassa (ks. Flinck 2013, 124–139) niitä kutsutaan, enemmän koulutusta vuorovaikutusosaamisen osalta. Näitä olivat muun muassa sovittelutilanteet lasten ja nuorten, monitaustaisten henkilöiden, mielenterveysongelmista kärsivien ja eri kulttuureista tulevien sovittelun osapuolten kanssa. Lasten ja nuorten kanssa sovittelu esiintyi tuloksissa myös vapaaehtoissovittelijoiden kokemuksina sovittelun haastavista tilanteista, joista yksi oli osapuolten puhumattomuus. Puhumattomuus vaikuttaisi olevan sovittelussa yleistä sillä, myös Ervasti ja Nylund (2014, 350) ovat todenneet, etteivät osapuolet yleensä sovittelun alussa puhu toisilleen. Tulosten perusteella vaikuttaa kuitenkin siltä, että yllä mainittuja teemoja oli ollut jollain tasolla esillä peruskurssilla. mutta niiden perusteella voinee myös todeta, että erityiskysymyksiin liittyviin asioihin voisi olla peruskoulutusvaiheessa vuorovaikutuksen näkökulmasta tarvetta. Toisaalta vapaaehtoissovittelijat olivat ehtineet käymään jo jonkin verran sovittelun jatkokoulutuksissa, joista käy ilmi, että sovittelutoiminta sisältää esimerkiksi mielenterveyteen sekä lasten ja nuorten kanssa sovitteluun liittyviä lisäkursseja. Pohdinnan aiheeksi jääkin se, että ovatko erityiskysymykset sovittelun peruskurssilla niin sanotusti yltätasolla esillä ja vasta jatkokursseilla niihin syvennytään tarkemmin. Tämän tutkielman tulosten perusteella myös sovittelun peruskurssilla erityiskysymysten käsittelemisen vuorovaikutusosaamisen näkökulmasta voisi olla toivottavaa etenkin, jos vapaaehtoissovittelijoilla on erityiskysymyksiin liittyviä sovittelutapauksia ennen niihin syvempää jatkokouluttautumista.

Kolmannen tutkimuskysymyksen avulla tutkielmassa haluttiin selvittää, millaisia kokemuksia haastateltavilla on omasta vuorovaikutusosaamisestaan sovittelutyössä. Tulosten perusteella vapaaehtoissovittelijoiden kokemuksista voidaan havaita, että he osasivat nimetä vuorovaikutustaidoistaan sekä vahvuuksia että kehittämistä vaativia taitoja. Tämä osoittaa haastateltavilta vuorovaikutusosaamista, sillä Valkosen (2003, 26) mukaan viestintäosaaminen on muun muassa taitoa arvioida omaa viestintäkäyttäytymistään. Haastateltavat kokivat olevansa erityisen taitavia esimerkiksi läsnäoloon liittyvissä tekijöissä, kuten ilmapiirin luomisessa. Kehityskohteikseen he kokivat verbaaliseen viestintään liittyvät taidot sekä tunteisiin liittyvän viestinnän, kuten tunteiden sanoittamisen sekä niiden tasoittamisen sovittelutilanteessa. Sovittelun peruskurssin vuorovaikutuskoulutuksen osalta voitaisiinkin tulevaisuudessa tarttua etenkin tutkielman tuloksissa ilmenneisiin vapaaehtoissovittelijoiden kokemuksiin kehityskohteisiin vuorovaikutustaidoissaan sovittelijana.

Vapaaehtoissovittelijoiden kokemusta omasta taitavasta vuorovaikutusosaamisesta näytti tulosten perusteella vahvistavan heidän työtaustansa tai kokemus ihmisten kanssa toimimisesta. Tuloksen osalta voidaan pohtia haastateltavien ikäjakauman vaikutusta vapaaehtoissovittelijoiden kokemuksiin heidän vuorovaikutusosaamisestaan. Haastateltavien keski-ikä oli noin 47 vuotta, joten suurimmalla osalla heistä oli jo pidempi työura takanaan. Moni haastateltavista toimi myös työssä, joissa he olivat kohdanneet erilaisia vuorovaikutustilanteita tai työskentelivät ihmisten kanssa. Voidaan pohtia, olisiko arviot omista vuorovaikutustaidoista olleet erilaisia, jos haastattelijajoukko olisi koostunut pääosin nuoremmista esimerkiksi 20–30 -vuotiaista vapaaehtoissovittelijoista, jotka ovat lähtökohtaisesti työuransa alkupuolella.

Yhteenvedon tulosten perusteella vaikuttaisi siltä, että sovittelun peruskursseilla on sisällöllisesti samanlaisia vuorovaikutusosaamiseen liittyviä teemoja, mutta niiden välillä esiintyi kuitenkin jonkin verran vaihtelevuutta esimerkiksi sen suhteen, minkä verran vapaaehtoissovittelijoiden kokemusten perusteella vuorovaikutukseen liittyviä aiheita oli läpikäyty. Näitä olivat muun muassa tunnetaitoihin ja sovittelusopimuksen kirjoittamiseen liittyvät kokemukset. Osa vapaaehtoissovittelijoista koki edellä mainitut kurssin tärkeimmiksi opeiksi tai kurssin opeista eniten hyödyllisimmiksi sovittelutyössä, mikä viestinee siitä, että aiheisiin oli kurssilla perehdytty. Toisaalta osa sovittelijoista taas koki, että aiheita olisi voinut käsitellä kurssilla enemmän. Näin ollen voisi pohtia, ovatko kurssin teemat niin sanotulla ylätasolla määritetty, mutta niiden tarkempaa yhtenäistä toteutustapaa ei kuitenkaan ole rajattu. Voi myös olla, että jotkut sovittelun peruskurssit painottavat kurseillaan eri asioita kuin toiset. Tätä pohdintaa tukee Sopasen (2012, 33) toteamus siitä, että peruskursseja

järjestävät paikalliset sovittelutoimistot voivat muokata kurssin sisältöä omien alueidensa tarpeiden mukaiseksi. Tutkielmaa varten haastatellut vapaaehtoissovittelijat toimivat sovittelijoina eri maakunnissa ja olivat näin ollen oletetusti käyneet sovittelun peruskurssin myös eri paikkakunnilla. Lisäksi ajankohdat kurssien suorittamisesta vaihtelivat vuosien 2017 ja 2019 välillä. Täten vuorovaikutuskoulutuksen sisällöstä on haastava tehdä yhtenäistä tulkintaa siitä, millaista vuorovaikutuskoulutus tarkalleen ottaen sovittelun peruskurssilla on. Tutkielman tulosten perusteella voidaan kuitenkin nostaa merkittäviä vuorovaikutukseen liittyviä ilmiöitä sovittelun peruskurssilta sekä vapaaehtoissovittelijoiden kokemuksia niin koulutuksen sisällöstä vuorovaikutuksen näkökulmasta kuin omasta vuorovaikutusosaamisesta sovittelutyössä. Näin ollen tutkielman tulokset tarjoavat varteenotettavaa tietoa vapaaehtoissovittelijoiden kokemuksista, joita voinee hyödyntää sovittelijoiden koulutuksessa tulevaisuudessa.

7.2 Tutkielman arviointi

Tutkielma on tutkimustyyppiltään laadullinen. Erityisesti laadullisessa tutkimuksessa joudutaan pohtimaan tutkielmaa varten tehtyjä ratkaisuja ja ottamaan kantaa sekä analyysin kattavuuteen että työn luotettavuuteen (Eskola & Suoranta 1998, 151). Tutkielman tavoitteena oli tuottaa uutta tietoa Suomessa toimivan rikos- ja riita-asioiden sovittelun peruskurssista vuorovaikutuksen näkökulmasta. Lähtökohtana oli, ettei sovittelun peruskurssin tarkemmasta sisällöstä ollut vuorovaikutuskoulutuksen osalta tiettävästi paljoakaan tietoa, vaikka vuorovaikutteisia elementtejä oli aiemmasta kirjallisuudesta nähtävissä (ks. Flinck 2013, Sopanen 2012). Tuomen ja Sarajärven (2018, 122) mukaan tutkielmaa arvioidessa on tärkeä pohtia tutkittavan kohteen lisäksi sen tarkoitusta, siihen liittyviä alkuolettamuksia ja muuttuneita ajatuksia työn aikana sekä sitä, miksi tutkielman aihe on tärkeä. Sovittelun vuorovaikutuskoulutuksen sisällön selvittäminen koettiin tärkeäksi, sillä haastavissa vuorovaikutustilanteissa rikos- ja riita-asioissa sovittelijoina toimivat vapaaehtoiset eivätkä esimerkiksi koulutetut ammattilaiset, kuten vuorovaikutuksen- ja viestintäalan asiantuntijat, psykologit tai psykoterapeutit. Sovittelulain määritelmä sovittelijaksi sopivalle henkilölle ei ole kovinkaan tarkka vaan sen mukaan sovittelijana voi toimia henkilö, jolla on koulutus, taito tai kokemus, joka on sovittelutehtävään soveltuva ja jota tehtävän mukainen hoitaminen edellyttää (680/2015, 10§). Vapaaehtoissovittelijoiden soveltuminen sovittelijan tehtävään selvitetään muun muassa haastattelulla (Sopanen 2012, 32).

Tutkimuksen arvioinnissa on tärkeä pohtia laadullista aineistoa ja sen toteutuksen onnistumista. Tämän tutkielman aineisto koostui 12 yksilöhaastattelusta, joissa haastateltiin

vapaaehtoissovittelijoita. Haastatteluun osallistumisen kriteereiksi (liite 2) oli määritetty, haastateltavat olisivat käyneet sovittelun peruskurssista enintään noin puolitoista vuotta aiemmin ja heillä tulisi olla kertynyt jo jonkin verran sovittelukokemusta. Tältä osin aineiston keruussa onnistuttiin hyvin. Se, että kurssista oli kulunut osalla haastateltavista jo puolitoista vuotta ja osalla jopa noin kaksi vuotta saattoi vaikuttaa hieman tulosten varmuuteen, sillä joistain haastateltavien vastauksista oli havaittavissa, että he eivät tarkkaan muistaneet esimerkiksi kurssilla käytyihin käsitteisiin liittyvää sisältöä. Tämä on tietenkin täysin inhimillistä ja ymmärrettävää ja sen vuoksi aikaraja sovittelun peruskurssin käymisestä haluttiin asettaa mahdollisimman lyhyeksi, jotta haastateltavat pystyisivät muistamaan ja muistelemaan kurssilla käytyä mahdollisimman hyvin. Puolitoista vuoden aikaraja koettiin tutkielman kannalta tarkoituksenmukaiseksi myös sen vuoksi, että vapaaehtoissovittelijoilla arvioitiin olevan tähän mennessä kertyneen jo jonkin verran sovittelukokemusta ja sitä kautta näkemystä vuorovaikutuskoulutuksen anneista sekä omasta vuorovaikutusosaamisestaan käytännössä.

Tutkielman aineistonkeruuta varten ei tehty esihaastatteluja, joissa haastatellaan ei otokseen kuuluvia henkilöitä ja joiden tarkoituksena on muun muassa testata haastattelurunkoa, aihepiirien järjestystä ja kysymysten muotoilua sekä selvittää haastattelujen keskimääräistä pituutta. Metodikirjallisuudessa esihaastattelut on nähty teemahaastattelun välttämättömänä ja tärkeänä osana. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 72–73). Esihaastatteluja ei koettu kuitenkaan tarpeellisiksi tätä tutkielmaa varten muun muassa tutkielman tarkkaan asetetun valmistumisen aikataulun vuoksi. Teemahaastattelu tuli ennen haastatteluiden tekemistä hyväksyttävä tutkielman ohjaajalla ja sen viimeistelemisessä hyödynnettiin häneltä saatua palautetta. Esihaastatteluilla olisi voitu toki testata haastattelujen kestoa, sillä osa haastatteluista oli jopa puolentoista tunnin kestoisia. Haastattelukutsuun (liite 2) oli arvioitu haastattelun keston pituudeksi 30-60 minuuttia, joka ei suurimmassa osassa toteutunut, sillä vain neljä haastattelua kahdestatoista pysyi arvioidun haastattelukeston arvioin sisällä. Yli tunnin mittaisia haastatteluja ei pidetty kuitenkaan haitallisina tutkielman aineistoa ajatellen vain päinvastoin aineiston keruussa oltiin tyytyväisiä siihen, että aineistosta saatiin kattava ja haastateltavat vastasivat laajasti haastattelukysymyksiin.

Tutkielman aineiston 12 haastattelusta kahdeksan toteutettiin teknologiavälitteisesti esimerkiksi Skypen välityksellä. Etäyhteydellä tehdyt haastattelut toimivat kaikissa kahdeksassa haastattelussa moitteitta ja kaikki haastattelut saatiin litteroitua lähes täydellisesti ja sanatarkasti tekstiksi. Osassa teknologiavälitteisesti tehdyissä haastatteluissa oli etäyhteyden vuoksi ajoittain hetkiä, jolloin yhteys hieman pätki, mikä aiheutti joihinkin haastateltavan lauseisiin epäselvyyttä ja katkonaisuutta sekä

näin ollen myös äänitenauhaan myös epäselvyyttä. Nämä kohdat merkattiin litterointiin (*yhteys pätkii*) -merkinnällä tai muulla vastaavalla. Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 185) mukaan haastatteluaineistoa ei voida sanoa luotettavaksi esimerkiksi, jos tallenteiden kuuluvuus on huonoa. Tämän tutkielman haastatteluaineiston voidaan kuitenkin todeta olevan luotettava, sillä etäyhteydellä tehdyt haastattelut toimivat suurimmilta osin erittäin hyvin ja hetket, joissa yhteys pätki olivat hyvin lyhytkestoisia eivätkä vaikuttaneet aineiston analysointiin merkittäväällä tavalla. Aineiston kattavuus tarkoittaa sitä, ettei tulkintoja perusteta satunnaisiin poimintoihin aineistosta (Eskola & Suoranta 2014, 155). Tässä tutkielmassa pyrittiin siihen, että aineiston perusteella sovittelun peruskurssin vuorovaikutuskoulutuksesta, vapaaehtoissovittelijoiden kokemuksista sekä koulutuksen että oman vuorovaikutusosaamisen osalta saadaan mahdollisimman monipuolinen kuva.

Aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelu toimi tutkielman teossa hyvin. Sovittelutoiminta ja sovittelun peruskurssi sisältää useita eri näkökulmia ja teemahaastattelu mahdollisti eri teemoihin jaetun haastattelurungon tekemisen, mikä auttoi hahmottamaan tutkielman aihetta ilmiönä ja samalla se koettiin parantavan haastattelun jouhevuutta. Haastatteluiden aikana tutkielman tekijä saattoikin toiseen teemaan siirtyessä sanoittaa haastateltaville, mistä aiheesta seuraavaksi puhutaan. Haastattelija on haastattelutilanteessa sekä osallistuva että tutkiva persoona, missä haastattelijalta vaaditaan oman osuuden minimoimista. Haastateltavalta odotetaan neutraaliutta, hämmästyneisyyden pidättäytyneisyyttä, eikä hänen odoteta esittävän tunteitaan tai mielipiteitään haastattelussa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 96). Edellä mainitussa onnistuttiin kiitettävästi. Tutkielman tekijä pyrki kuitenkin osoittamaan haastattelussa kiinnostusta esimerkiksi nonverbaalisilla eleillä, kuten hymähtelemällä tai nyökkäilemällä sekä olemaan tilanteessa mahdollisimman luonnollinen. Teemahaastattelun tavoitteena onkin pidetty vuorovaikutuksen luontevuutta, eikä sen kaavamaisuutta (Hirsjärvi & Hurme 2008, 97).

Vaikka teemahaastattelut onnistuivat hyvin, kehitettävääkin haastattelutilanteista tutkielman tekijän osalta löytyi. Tutkielman tekijän kokemuksen perusteella, ei haastattelutilanteessa onnistuttu täysin, sillä ajoittain haastattelija saattoi haastateltavan aiemman vastauksen pohjalta kysyä seuraavassa kysymyksessä, esimerkiksi että ”*Minulla olikin seuraava kysymys liittyen juuri näihin asioihin liittyen, joten olisivatko esimerkiksi aiemmin kertomasi sellaisia asioita, joissa olet sovittelijana erityisen hyvä?*” joten haastateltavalle niin sanotusti saatettiin tiedostamattaan tarjota vastausvaihtoehtoja kysytyyn haastattelukysymykseen. Hirsjärven ja Hurmeen (2012, 108) mukaan haastattelussa esimerkiksi käsitteiden määrittelyssä on kiinnitettävä riittävästi huomiota siihen, ettei määrittely olisi johdatteleva ja siten määräisi haastateltavan vastauksen sisältöä. Yllä kuvattua

esimerkin mukaisesti ajoittaista Hirsjärven ja Hurmeen kuvaavaa johdattelevuutta haastattelukysymysten esittämisessä tapahtui, mutta niiden ei kuitenkaan koettu vaikuttavan tutkielman tuloksiin merkittävällä tavalla vaan jälkeinpäin tiedostettiin ja näin ollen otetaan myös tutkimuksen arvioinnissa avoimesti esille. Tekijän kokemattomuus haastattelutilanteessa on saattanut vaikuttaa osaltaan tähän ja pohdinnassa onkin tärkeää esittää myös mahdolliset tehdyt virheet, joilla on ollut vaikutusta tutkielman tuloksiin (Tuomi & Sarajarvi 2018, 137). Toisena kehityskohde, joka aineistoa analysoidessa huomatiin, olisi ollut määrällisesti vielä suurempi tarkentavien kysymysten esittäminen haastattelutilanteissa, sillä välillä haastateltavien vastauksista oli haastavaa tulkita, oliko haastateltavan kuvailema hänen omaa ajatteluaan aiheesta vai oliko aihe tullut esille sovittelun peruskurssilla.

Mäkelän (1990, Eskola & Suoranta 1998, 155–156 mukaan) mukaan laadullisen aineiston arvioinnissa on huolehdittava myös analyysin arvioitavuudesta eli siitä, pystyykö lukija seuraamaan tutkijan päättelyä sekä toistettavuutta eli sitä, onko luokittelu- ja tulkintasäännöt esitetty niin yksiselitteisesti kuin mahdollista. Tutkielman aineisto analysoitiin laadullista sisällönanalyysia hyödyntäen ja analysointitekniikoina käytettiin muun muassa ryhmittelyä, tyyppittelyä ja redusointia sekä muistiinpanojen kirjoittamista. Haastatteluaineiston tuloksista muodostettiin luokkia ja kategorioita. Yleisellä tasolla aineiston analyysissa onnistuttiin hyvin. Tutkielman aineisto oli pituudeltaan laaja, joten sen sijaan että aineistoa olisi luettu useaan kertaan läpi kokonaisuutena, se päätettiin jakaa osiin eri teemoihin, joita luettiin huolellisesti läpi. Tämä koettiin tutkielman aineiston läpikäynnissä toimivaksi. Valinta aineiston jakamisesta osiin on kuitenkin saattanut vaikuttaa analyysin toistettavuuteen jonkin verran, missä Mäkelän (1990, Eskola & Suoranta 1998, 156 mukaan) mukaan pyritään siihen, että toinen tutkija eli tässä tapauksessa toinen tutkielman tekijä pystyisi tekemään samoja luokittelu- ja tulkintasääntöjä soveltamalla samat tulkinnat aineistosta. Tämä ei kuitenkaan Eskolan ja Suorannan (1998, 156) mukaan ole vakiintunut käytäntö vaan ennemminkin tavoite. Tutkielman arvioitavuudessa onnistuttiin kiittävästi. Tulosluku on johdonmukainen ja sitä ohjaavat selkeästi niin tutkielman tutkimuskysymykset kuin teemahaastattelun teematkin. Tämän lisäksi aineiston analyysissa muodostuneet luokat ja kategoriat selkeyttävät tulosten luettavuutta. Näillä perusteilla lukijan voisi ajatella pystyvän seuraamaan tutkielman tekijän päättelyä.

Tutkielman arvioinnissa on myös syytä arvioida asioita, jotka ovat saattaneet vaikuttaa haastateltavien vastauksiin haastattelutilanteessa. Vaikka vapaaehtoissovittelijat olivat käyneet sovittelun peruskurssin eri maakunnissa ja vaihtelevina ajankohtina, tulosten perusteella

vapaaehtoissovittelijat olivat lähes yksimielisen tyytyväisiä sovittelun peruskurssiin yleisesti, eivätkä esimerkiksi kokeneet, että kurssin opetusta vuorovaikutustaitojen osalta olisi pitänyt järjestää muulla tavoin. Tutkielman tulosten kannalta on varteenotettavaa kriittisesti pohtia, onko esimerkiksi se, että haastateltavia etsittiin sovittelutoimistojen kautta saattanut vaikuttaa heidän erityisen myönteisiin vastauksiin kurssin suhteen. Toisaalta voi myös olla, että sovittelutoiminta on monelle toimintaan mukaan lähtevälle niin uusi ja ennalta tuntematon vapaaehtoistoiminnan muoto, että sieltä saatu tieto ja oppi koetaan jo sen vuoksi positiiviseksi. Lisäksi vapaaehtoissovittelijat toivat esille myös kehityskohteita ja asioita, joita olisivat vuorovaikutusosaamisen osalta toivoneet kurssille enemmän.

Tutkielman luotettavuuden arvioinnissa miksi tutkimus on eettisesti korkeatasoinen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122). Tutkielman teossa noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä, jossa noudatetaan rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä ja tulosten tallentamisessa, esittämisessä ja arvioinnissa (TENK 2012, Tuomi & Sarajärvi 2018, 112 mukaan) ja eettisyyttä koko tutkielman teon prosessin ajan. Hyvää tutkimusta ohjaa eettinen sitoutuneisuus, johon liittyy se, että tutkielman tekijän on huolehdittava laadukkaasti tutkimussuunnitelman teosta, sopivasta tutkimusasetelmasta sekä hyvästä raportoinnista (Tuomi & Sarajärvi 2018, 110). Tutkimussuunnitelma hyväksyttiin pro gradu -tutkielman tekijöille tarkoitettussa seminaarissa ja hiottiin laadukkaammaksi muun muassa seminaarista saadun palautteen perusteella sekä hyväksyttiin tutkielman ohjaajalla kertaalleen ennen liittämistä kuntien tutkimuslupahakemuksiin, joihin ohjaajan hyväksymä tutkimussuunnitelma liitteeksi vaadittiin.

Tutkielman tekijän pitää huolehtia, ettei haastateltavien henkilöllisyys paljastu esimerkiksi asuinpaikkakunnan tai ammatin perusteella (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122). Tämän vuoksi aineistoon raportoitiin ainoastaan maakunta, jossa haastateltavat toimivat tai olivat toimineet sovittelijoina ja ammattialat, eikä tarkempia ammattinimikkeitä. Anonymiteetista pidettiin huolta koko tutkielman teon ajan. Haastateltaville kerrottiin sekä haastattelukutsussa (liite 2) sekä ennen haastattelun alkua, että tutkimus toteutetaan täysin anonymisti, eikä tutkielman tekijä tule edes äänitenaussa mainitsemaan haastateltavan nimeä. Haastateltavat olivat tietoisia siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista (liite 2) sekä heille annettiin mahdollisuus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen missä vaiheessa haastattelua tahansa. Teemahaastattelun luonteeseen kuuluu haastattelujen tallentaminen (Hirsjärvi & Hurme 2008, 92), joka tehtiin myös tämän tutkielman aineistonkeruuta varten. Jokaiselta haastateltavalta kysyttiin lupa haastattelun äänittämiseen. Aineiston säilytyksestä pidettiin tarkkaa huolta ja sen sisältöä käytettiin ainoastaan tämän tutkielman tutkimustarkoituksiin+. Myös tutkimuslupahakemuksiin sekä tutkielman tekijän tekemään

tutkimuslupadokumenttiin (liite 1) eräälle sovittelutoimistolle raportoitiin tarkkaan ja totuudenmukaisesti esimerkiksi aineiston keruuseen ja säilyttämiseen sekä anonymitettiin liittyvät seikat.

Eskolan ja Suorannan (1998, 152) mukaan uskottavuus tutkimuksen luotettavuuden kriteerinä tarkoittaa sitä, vastaavatko tutkielman tekijän käsitteellistykset ja tulkinnat tutkittavien eli tässä tapauksessa vapaaehtoissovittelijoiden käsityksiä. Myös Tuomi ja Sarajärvi (2018, 122) toteavat, että tutkimusta arvioidessa tulee ottaa huomioon tutkija-tiedonantaja-suhde eli raportoida esimerkiksi se, lukivatko tiedonantajat tutkimuksen tulokset ja muuttivatko heidän kommenttinsa tuloksia. Pro gradu -tutkielman lähettäminen siihen osallistuneille luettaviksi ennen sen julkaisua ei ole kuitenkaan tiettävästi ollut tapana, joten näin ei tässä tutkielmassa toimittu. Eskola ja Suoranta (2012, 152) eivät myöskään olleet varmoja lisäisikö uskottavuutta, jos tulkinnat vietäisiin tutkittavien arvioitavaksi.

Tutkimuksen arvioinnissa on kirjallisuudessa kiistelty siitä, tuleeko laadullisen tutkimuksen arvioinnissa ottaa huomioon toistettavuus eli reliabiliteetti, sillä se on saanut kritiikkiä sen syntyperästä määrällisen tutkimuksen piirissä ja monet laadullisen tutkimuksen oppaat ovat jopa ehdottaneet käsitteen hylkäämistä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 119–120). Toistettavuudella tarkoitetaan, että analyysissa luokittelu- ja tulkintasäännöt esitetään niin yksiselitteisesti kuin mahdollista ja tavoitteena on, että toinen tutkija tai tässä tapauksessa tutkielman tekijä voisi niitä soveltamalla tehdä aineistosta samat tulkinnat (Eskola & Suoranta 1998, 156). Tämän tutkielman tutkimuksen arvioinnissa reliabiliteetin käsitettä on haluttu tarkastella siitä näkökulmasta, että voisiko tutkimuksen tulokset olla toistettavissa toisen tutkielman tekijän toimesta ja toisella haastattelujoukolla. Tutkielmaa tehdessä on tiedostettu, että sen 12 haastattelun aineisto on sen verran pieni, ettei siitä voi tehdä syy-seurausyhteyksiä tai yleistyksiä sovittelun peruskurssin vuorovaikutuskoulutuksesta. Tämän tutkielman tavoitteena olikin enemmän ilmiöiden esiin nostaminen ja uuden tiedon esiintuominen. Koska tutkielma tutkii haastateltavien kokemuksia, on otettava huomioon, että jollain toisella vapaaehtoissovittelijoiden haastattelujoukolla kokemukset peruskurssin vuorovaikutuskoulutuksesta saattaisivat olla hyvinkin erilaiset. Myös joku muu tutkielman tekijä saattaisi tulkita tuloksia eri tavoin. Näin olleen on todettava, että tämän tutkielman tulokset ilmentävät vain tähän tutkielmaan valikoidun haastattelujoukon kokemuksia peruskurssin vuorovaikutuskoulutuksesta. Se ei kuitenkaan tarkoita, etteikö tutkimuksen tulokset olisi tärkeitä tai, että niitä ei voisi hyödyntää tulevaisuudessa. Tämän tutkielman tuloksista toivotaan olevan hyötyä sovittelutoimistoille tulevien sovittelun peruskurssien ja muiden koulutusten suunnittelussa. Tutkielman toivotaan herättävän kiinnostusta etenkin viestintäalan ammattilaisten ja opiskelijoiden

mutta myös sovittelusta kiinnostuneiden, sovittelijoina toimivien sekä sovittelutoiminnassa mukana olevien keskuudessa.

7.3 Jatkotutkimus

Tutkielman tulokset toivat uutta tietoa sovittelun peruskurssin vuorovaikutuskoulutuksesta, jota ei ollut aiemmin tiettävästi tutkittu. Tutkielman teon aikana ilmeni aiheideoita myös lisätutkimukselle. Tätä tutkielmaa varten sovittelun peruskurssin vuorovaikutuskoulutuksen sisältöä selvitettiin kysymällä aiheesta vapaaehtoissovittelijoilta. Tämä koettiin tarkoituksenmukaiseksi, sillä tutkielmassa haluttiin samalla selvittää myös vapaaehtoissovittelijoiden kokemuksia vuorovaikutusosaamisestaan sovittelutyössä. Ajoittain ongelmalliseksi tutkielman teossa muodostui kuitenkin se, että haastateltavien vastauksista oli havaittavissa ajoittain sitä, etteivät he tarkoin muistaneet yksityiskohtaisempia asioita kurssilla käydyistä asioista, sillä kurssista oli ehtinyt vierähtää jo jonkin verran aikaa. Tämän vuoksi sovittelun peruskurssilla toteutuvaa vuorovaikutuskoulutusta olisi hyvä tutkia lisää kurssia järjestävien henkilöiden näkökulmasta eli esimerkiksi haastatteleamalla sovittelutoimistoissa työskenteleviä sovitteluohjaajia. Vuorovaikutuskoulutuksen sisältöä ja toteutusta voisi tutkia myös sovittelun jatkokursseilla, joissa sovittelun eri osa-alueisiin perehdytään entistä syvemmin.

Tutkimuksen kannalta olisi myös mielenkiintoista päästä observeerimaan sovittelutilanteita, jotta sovittelijoiden vuorovaikutusosaamista eri sovittelutilanteissa pääsisi havainnoimaan käytännössä. Tutkimusaiheen voisi myös rajata esimerkiksi sovitteluihin eri kulttuureista tulevien ihmisten kanssa tai lasten ja nuorten kanssa käytyihin sovittelutilanteisiin, joihin tämän tutkielman tulosten perusteella toivottiin lisäperehtymistä. Sovittelutilanteista kerätty tutkimusaineisto ei kuitenkaan ole uutta sillä esimerkiksi Uotila, Sambou, Rytterbro ja Pabsdorff tutkimuksessa (2011) havainnoitiin rikos- ja riita-asioiden sovittelussa olevien osapuolten sekä sovittelijoiden käytöstä sovittelutilanteissa Suomessa, Norjassa ja Ruotsissa. He keräsivät aineiston osittain observeimalla ja osittain nauhoittamalla sovitteluita, joita kertyi kokonaisuudessa eri maista yhteensä 15 (Uotila ym. 2011, 4). Toisaalta tutkijan pääsy sovittelutilanteisiin saattaisi olla myös haasteellista, sillä muun muassa sovitteluasioiden käsittelyyn osallistuvan henkilön vaitiolovelvollisuudesta säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999, 22.5.2015/680, 20§ mukaan). Lisäksi sovittelun luottamuksellisuuteen kuuluu, ettei sovittelun osapuolten asioita puhuta ulkopuolisille eikä käytetyistä esimerkitapauksista esimerkiksi koulutuksissa saa tunnistaa henkilöä (Iivari 2007, 28).

Suomessa sovittelut toteutetaan pääasiassa parityönä, millä varmennetaan muun muassa sovittelutyön tasapuolisuus ja puolueettomuus (Livari 2007, 26). Tämän tutkielman tuloksista nousi yllättävänä asiana sovitteluparin vuorovaikutukseen liittyvät tekijät. Vapaaehtoissovittelijat muun muassa kuvasivat sovittelijoiden välillä olevia vuorovaikutustilanteita, kuten roolijakoa ennen sovittelutilanteen alkua sekä palautteenantoa sovittelutilanteen jälkeen. Tutkielman tuloksista oli tulkittavissa myös jonkin verran tulkittavissa, ettei sovittelijaparien väliseen vuorovaikutukseen sovittelun peruskurssilla perehdytty kovin syvästi. Näin ollen lisätutkimuksen paikka voisikin olla nimenomaan sovitteluparien väliseen vuorovaikutukseen liittyen: miten se toteutuu, miten sovitteluparin välistä vuorovaikutusta voitaisiin kehittää ja mitä asioita olisi hyvä ottaa huomioon.

KIRJALLISUUS

Ala-Kortesmaa, S. & Isotalus, P. 2014. Dimensions of professional listening competence in the legal context. *International Journal of the Legal Profession*, 21(2), 233–253.

Baraldi, C. Farini, F. & Baraldi, C. 2011. Dialogic mediation in international groups of adolescents. *Language and Dialogue*, 1(2), 207–232.

Bond, C. D. 2012. An overview of best practices to teach listening skills. *International Journal of Listening*, 26(2), 61–63.

Brunila, T. 2010. *Sovittelu – tie tulevaisuuteen*. Teoksessa E. Poikela (toim.) *Sovittelu: Ristiriitojen kohtaamisesta konfliktien hallintaan*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Devinaz, V. 2018. What makes a good mediator? Insights from a mediation training program participant. *Employee Responsibilities and Right Journal*, 30(3), 181–201.

Elonheimo, H. 2019. *Sovittelun tulevaisuus: kohti professiota?*. Elonheimon esitys Sovittelijapäivillä 7.2.2019. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos THL. <<https://docplayer.fi/122882790-Sovittelun-tulevaisuus-kohti-professiota-sovittelijapaivat-kehittamispaallikko-henrik-elonheimo-thl.html>> Viitattu 11.11.2019.

Elonheimo, H. 2020. *Sovittelun toimialueiden tarkastelutyöryhmän raportti*. Työpäperi 10/2020. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Elonheimo, H. & Kuoppala, T. 2019. *Rikos- ja riita-asioiden sovittelu 2018*. Tilastoraportti 24/2019. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Elonheimo, H. 2004. Restoratiivinen oikeus ja suomalainen sovittelu. *Oikeus* 2004 (33); 2: 179–199.

Ervasti, K. 2001. *Konfliktit ja vaihtoehtoiset konfliktinratkaisumenetelmät*. Teoksessa S. Pohjonen (toim.) *Sovittelu ja muut vaihtoehtoiset konfliktinratkaisumenetelmät*. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.

Ervasti, K. & Nylund, A. 2014. *Konfliktinratkaisu ja sovittelu*. Helsinki: Edita.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Euroopan neuvoston ministerikomitean suositus nro R (99) 19 rikosasioiden sovittelusta, 1999.

Euroopan oikeusportaali. European e-justice: Europa EU. <https://e-justice.europa.eu/content_mediation_in_member_states-64-fi-maximizeMS-fi.do?member=1> Viitattu 10.4.2020.

Flinck, A. & Kuoppala, T. 2017. *Tilastoraportti 15/2017*. Rikos- ja riita-asioiden sovittelu 2016. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos THL ja Suomen virallinen tilasto SVT. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134653/Tr15_2017.pdf> Viitattu 5.11.2019

Flinck, A. 2013. *Rakennamme sovintoa*. Opas rikosten ja riitojen sovitteluun. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

- Guerrero, L. K. 2013. Emotions and communication in conflict interaction. 105–131. Teoksessa J. G. Oetzel & S. Ting-Toomey (toim.) *The SAGE handbook of conflict communication: Integrating theory, research, and practice*. SAGE Publications.
- Hallama, P. 2018. Restoratiivinen sovittelu rikos- ja riita-asioissa sovittelijan näkökulmasta. Laurea ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveystieteiden (sosionomi) opinnäytetyö.
- Hargie, O. 2006. Skill theory: Communication as skilled performance. Teoksessa O. Hargie (toim.) *The handbook of communication skills*. Third edition. London and New York: Routledge, Taylor & Francis Group.
- Hedman, E. & Valkonen, T. 2013. Vuorovaikutusosaamisen relationaalisuus ja työyhteisön kehittäminen. Jyväskylän yliopisto. Työelämän tutkimuspäivät 2012: Suomella töissä? Kestämistä ja kestävyttä. Työelämän tutkimuspäivien konferenssijulkaisuja 4/2013. Tampereen yliopisto (toim.) Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö & Työelämän tutkimuskeskus.
- Helimo, A. 2013. Rikos- ja riita-asioiden sovittelu: Sovittelijana toimimisen haasteet ja toimintaa tukeva ohjaus ja koulutus. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö: Sosiaalialan koulutusohjelma, ylempi AMK-tutkinto.
- Hellsten, S. 2018. Pirkanmaan sovittelutoimiston vapaaehtoissovittelijoiden näkemyksiä sovittelijan roolista. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Liiketalouden opinnäytetyö.
- Hietala, M. 2014. Kohti ihmisten välistä ymmärrystä: Sovittelijan ohjaava vuorovaikutus työyhteisösovittelussa. Tampereen yliopisto. Puheviestinnän pro gradu -tutkielma.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki. Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hyvärinen, M-L. 2011. Alakohtainen vuorovaikutus farmasiassa. Tampere University Press.
- Iivari, J. 2007. Rikos- ja riita-asioiden sovittelijan opas (uudistettu painos). Helsinki: Stakes.
- Kaihovirta-Rapo, M. 2014. Viestintäosaaminen muuttuu – pysyykö viestintäkoulutus muutoksessa mukana? Teoksessa L. Mikkola, S. Herkama, J. Koponen & S. Korkala (toim.) *Prologi: Puheviestinnän vuosikirja 2014*. 41–48.
- Kiviniemi, E. 2017. Vapaaehtoissovittelijoiden motivaatio työskennellä viranomaisprosessissa. Laurea ammattikorkeakoulu. Rikosseuraamusalan koulutusohjelman (sosionomi) opinnäytetyö.
- Koivusalo, H., Joronen, K., & Koivula, M. 2014. Hoitotyön opettajaopiskelijoiden ammatti-identiteetti hoitotieteen pedagogisissa opinnoissa. *Hoitotiede*, 26(3), 154–165.
- Laajalahti, A. 2014. Vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen tutkijoiden työssä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Laajalahti, A. 2014. Vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen tutkijoiden työssä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta annetun lain muuttamisesta 680/2015.
Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 9.12.2005/1015.

- Lappalainen, P. 2017. Työyhteisösovittelu vuorovaikutuksen kehittämisen työkaluna. Teoksessa J. Koponen, L. Kokkonen, E. Kostiainen & I. A., Virtanen (toim.) Prologi: puheviestinnän vuosikirja 2017. 42–49.
- Linnanmäki, K. 2019. Lapsen etu huoltoriidan tuomioistuinsovittelussa: lapsioikeutta, sovitteluteoriaa ja empiriaa yhdistävä tutkimus. Helsinki: Alma Talent.
- Lusa, J. 2012. Sovitteluprosessin kouluttaminen: Teoria ja käytäntö. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opettajankoulutuksen kehittämishanke.
- Marttila, T. 2019. Työyhteisösovittelijoiden käsityksiä vuorovaikutusosaamisesta. Jyväskylän yliopisto. Puheviestinnän pro gradu -tutkielma.
- Nieminen, H-M. 2018. Laatu rikos- ja riita-asioiden sovitteluun: Tutkimus vapaaehtoisten sovittelijoiden koulutustarpeista etäyhteydellä toteutettavassa sovittelussa. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveystieteiden ylemmän AMK-tutkinto-ohjelman opinnäytetyö.
- Ojanne, J. 2017. Katsaus suomalaisen rikos- ja riita-asioiden sovittelun historiaan: Kokeiluhankkeista lakisääteiseksi toiminnaksi.
- Paul, G., & Borton, I. 2017. Toward a communication perspective of restorative justice: Implications for research, facilitation, and assessment. *Negotiation and conflict management research*, 10(3), 199–219.
- Pearce, W. B. & Cronen, V. 2015. Coordinated management of meaning (CMM). Teoksessa: E. Griffin, A. Ledbetter & G. Sparks (toim.) *A first look at communication theory*, 9th ed., McGraw-Hill International student ed. New York, N.Y: McGraw Hill Education.
- Pearce, W. B. & Pearce, K. A. 2000. Combining passions and abilities: Toward dialogic virtuosity. *The Southern Communication Journal*, 65(2), 161–175.
- Pehrman, T. 2010. Konfliktien synty ja sovittelu työyhteisössä. Teoksessa E. Poikela (toim.) *Sovittelu: Ristiriitojen kohtaamisesta konfliktien hallintaan*. PS-kustannus.
- Pehrman, T. 2011. Paremmiin puhumalla, Restoratiivinen sovittelu työyhteisössä. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Pirttikoski, J. 2019. Rikos- ja riita-asioiden sovitteluprosessin kehittäminen: sovittelun vastuuhenkilöiden kokemuksia. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö: sosionomi, YAMK.
- Pohjonen, S. 2001. Konfliktien ratkaisu oikeusjärjestelmässä ja inhimillisessä vuorovaikutuksessa. Teoksessa S. Pohjonen (toim.) *Sovittelu ja muut vaihtoehtoiset konfliktinratkaisumenetelmät*. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.
- Putnam, L. 2013. Definitions and approaches to conflict and communication. 1–39. Teoksessa J. G. Oetzel & S. Ting-Toomey (toim.) *The SAGE handbook of conflict communication: Integrating theory, research, and practice*. SAGE Publications.
- Raelin, J. 2013. The manager as facilitator of dialogue. *Organization*, 20(6), 818–839.

Snellman, T. 2015. Rikos- ja riita-asioiden sovittelijoiden peruskoulutus. Metropolia ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan tutkinto-ohjelman (sosionomi, ylempi AMK) opinnäytetyö.

Sopanen, L. 2012. Rikos- ja riita-asioiden sovittelu Suomessa. Teoksessa S. Kortelainen & J. Koistinen (toim.) Sovittelu – vaihtoehtoinen valinta. Aducate reports and books 5/2012. Itä-Suomen yliopisto.

Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivut. Rikos- ja riita-asioiden sovittelu. <<https://stm.fi/rikos-ja-riita-asioiden-sovittelu> Viitattu 17.11.2019

Suomen Sovittelufoorumin verkkosivut. Sovittelun määritelmä. <<http://sovittelu.com/sovittelu/> Viitattu 5.11.2019

Takala, J-P. & Mielityinen, I. 2001. Rikosten sovittelu ja parisuhdeväkivalta: Sovinnon aika? Teoksessa S. Pohjonen (toim.) Sovittelu ja muut vaihtoehtoiset konfliktinratkaisumenetelmät. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivut. Mitä sovittelu tarkoittaa? <<https://thl.fi/fi/palvelut-ja-asiointi/valtion-sosiaali-ja-terveydenhuollon-erityispalvelut/rikos-ja-riita-asioiden-sovittelu/mita-sovittelu-tarkoittaa-> Viitattu 26.3.2020

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivut. Sovittelutoimistojen yhteystiedot. <<https://thl.fi/fi/palvelut-ja-asiointi/valtion-sosiaali-ja-terveydenhuollon-erityispalvelut/rikos-ja-riita-asioiden-sovittelu/yhteystiedot#Lappi> Viitattu 18.11.2019

Tuomi, J. & Sarajarvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi.

Tökkäri, V. 2018. Fenomenologisen, hermeneuttis-fenomenologisen ja narratiivisen kokemuksen tutkimuksen käytäntöjä. Teoksessa J. Toikkanen & I. Virtanen (toim.) Kokemuksen tutkimus VI. Lapland University Press. 64–84.

Uotila, E. Sambou, S., Rytterbro, L-L. & Pabsdoff, M-L. 2011. Victim-offender mediation: Observations from Scandinavia. Oñati Socio-Legal Series, 1(2).

Valkonen, T. 2003. Puheviestintätaitojen arviointi: Näkökulmia lukiolaisten esiintymis- ja ryhmätaitoihin. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Vantaan kaupunki. Riita- ja rikossovittelu. Haluaisitko vapaaehtoiseksi sovittelijaksi? <https://www.vantaa.fi/terveys-ja_sosiaalipalvelut/sosiaalinen_tuki_ja_toimeentulo/riita-ja_rikosasioiden_sovittelu/vapaaehtoiseksi_sovittelijaksi Viitattu 7.11.2019

Vuolle Setlementti. Vapaaehtoinen sovittelija. <<https://vuolleoulu.fi/hyvinvointi-ja-yhteisty/asiantuntijuutta-ja-osallisuutta/vapaaehtoistoiminta/sovitteluohjaaja-vapaaehtoinen/> Viitattu 17.11.2019

Wilson, J. (2000). Volunteering. Annual Review of Sociology, 26(1), 215–240.

LIITTEET

LIITE 1

**Tutkimusluvan myöntäminen puheviestinnän maisterin tutkintoon
kuuluvaa pro gradu -tutkielmaa varten**

Pro gradu -tutkielman tekijä ja yhteystiedot (sähköposti, osoite, puhelin) Tiia Rahkonen <i>Osoite</i> <i>Sähköpostiosoite</i> <i>Puhelinnumero</i>
Opiskelupaikka ja yhteystiedot (osoite) Tampereen yliopisto Käyntiosoite: Kalevantie 4 Postiosoite: PL 607, 33014 Tampereen yliopisto
Tiedekunta: Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta
Pro gradu -tutkielman ohjaaja ja yhteystiedot (sähköposti, puhelin) Pekka Isotalus <i>Sähköpostiosoite</i> <i>Puhelinnumero</i>
Tutkimuksen nimi: Tämän hetkinen työnimi: VAPAAEHTOISSOVITTELIJAN KOKEMUS VUOROVAIKUTUSKOULUTUKSESTA SOVITTELUN PERUSKURSSILLA
Tiivis kuvaus tutkielmasta, aineistonkeruumenetelmästä ja tutkimusaineiston säilyttämisestä: Pro gradu -tutkielman tavoitteena on selvittää vapaaehtoisovittelijoiden kokemuksia sovittelun peruskurssin vuorovaikutuskoulutuksesta ja heidän vuorovaikutusosaamisestaan sovittelutyössä. Tutkimus toteutetaan laadullisin tutkimusmenetelmin ja aineisto koostuu 10-12 teemahaastattelusta. Tavoitteena on kerätä aineisto tammikuun 2020 aikana. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista.

Tutkielman aineistonkeruumenetelmä on teemahaastattelu. Haastattelut ovat yksilöhaastatteluita, jotka toteutetaan joko kasvotusten tai teknologiavälitteisesti esimerkiksi Skypen välityksellä. Haastattelut tullaan äänittämään (esim. ääninauhuri tai matkapuhelimen/tietokoneen nauhoitussovellus) ja litteroimaan sanatarkasti. Äänittämiseen pyydetään haastateltavan lupa. Haastateltavien henkilöllisyys säilyy anonyymina koko tutkimuksen ajan. Tutkimusaineisto säilytetään salasanojen takana äänitelaitteessa ja tietokoneella, minkä lisäksi aineisto tullaan tallentamaan pilvipalveluihin ja muistitikulle. Kerätty haastatteluaineisto tullaan hävittämään kaikista tallennuskohteista tutkielman valmistuttua.

Toivon keväällä valmistuvan pro gradu -tutkielmani herättävän kiinnostusta Suomen sovittelutoimistoissa ja sovitteluyhteisöissä.

Päivämäärä ja pro gradu -tutkielman tekijän allekirjoitus:

12.12.2019

Päivämäärä ja sovittelutoimiston yhteyshenkilön allekirjoitus:

Etsitään vapaaehtoissovittelijoita haastateltavaksi puheviestinnän pro gradu -tutkielmaa varten

Olen viidennen vuoden puheviestinnän maisterivaiheen opiskelija Tampereen yliopistosta ja kirjoitan pro gradu -tutkielmaani tänä lukuvuonna. Tutkielmani tarkoituksena on selvittää sovittelijoiden kokemuksia sovittelun peruskurssilla saamastaan vuorovaikutuskoulutuksesta ja vuorovaikutusosaamisestaan sovittelutyössä. Tutkimus on osa maisterin tutkintoani ja työni ohjaajana toimii puheviestinnän professori Pekka Isotalus.

Etsin tutkielmaani varten yksilöhaastatteluihin yli 18-vuotiaita vapaaehtoissovittelijoita, jotka ovat suorittaneet sovittelun peruskurssin enintään noin puolitoista vuotta sitten ja joilla on takanaan jonkin verran sovitteluita. Haastatteluaineisto on tarkoitus kerätä tammikuun 2020 aikana. Haastattelu voidaan toteuttaa tilanteesta riippuen joko kasvotusten haastateltavalle mieluisassa ja rauhallisessa paikassa tai teknologiavälitteisesti esimerkiksi Skypen välityksellä. Haastattelun keston on noin 30-60 minuuttia ja se nauhoitetaan analysointia varten. Nauhoitetta käytetään ainoastaan tutkimustarkoituksiin. Haastateltavien henkilöllisyys säilyy anonyymina koko tutkimuksen ajan sekä kerätty haastatteluaineisto tullaan hävittämään tutkielman valmistuttua. Osallistuminen tutkimukseen on vapaaehtoista.

Jos olet kiinnostunut pro gradu -tutkielmastani ja osallistumaan haastateltavaksi ota minuun rohkeasti yhteyttä sähköpostitse (*sähköpostiosoite*) -osoitteeseen, niin sovitaan haastattelulle ajankohta. Vastaan mielelläni kaikkiin tutkielmaani liittyviin kysymyksiin.

Ystävällisin terveisin,

Tiia Rahkonen
puheviestinnän maisterivaiheen opiskelija
Tampereen yliopisto
(*sähköpostiosoite*)

Pro gradu -tutkielman teemahaastattelurunko

Perustiedot

- Ikä?
- Nainen/Mies/Muu?
- Työssäkäyvä/Työtön/Opiskelija?
 - Ammattiala päivätyössä:
- Missä päin Suomea (maakunta) toimit sovittelijana?
- Milloin suoritit sovittelun peruskurssin? Kuinka kauan kurssi kesti?
- Oletko ehtinyt suorittaa sovittelun jatkokursseja/-koulutuksia? Jos olet, mitä?
- Kuinka monessa sovittelussa olet ollut sovittelijana? Millaisia kokemuksia sovittelaimesi sovittelutilanteet ovat tähän mennessä olleet?
- Oletko sovittelut sekä rikos- että riita -asioita vai jompaakumpaa?

Teema 1: Sovittelusta ja sovittelun peruskurssista yleisesti

- Miksi lähdit alun perin sovittelutoimintaan mukaan?
- Miten määrittelisit omin sanoin, mitä sovittelu on?
- Miten kuvailisit sovittelun peruskurssia?
- Millainen rakenne peruskurssilla oli?
- Millaista kurssimateriaalia kurssilla oli?
- Mistä kurssin asioista on mielestäsi ollut eniten hyötyä sovittelutyössä?

Teema 2: Vuorovaikutuskoulutus sovittelun peruskurssilla

- Miten sovittelun peruskurssilla käsitellään vuorovaikutusosaamista?
- Yksi sovittelun keskeisistä käsitteistä on dialogisuus. Miten se määriteltiin kurssilla ja mitä opit dialogisuudesta?
- Käsiteltiinkö kurssilla konfliktien ratkaisua? Jos käsiteltiin, niin miten?
- Miten kuuntelemista käsiteltiin kurssilla? Entäpä kuulluksi tulemista?
- Sovittelijalle on tärkeää olla sovittelutilanteessa puolueeton. Mitä tästä aiheesta keskusteltiin kurssilla?
- Sovittelijan tehtävä on auttaa osapuolia sovinnon löytämiseen, ei tarjota ratkaisuja. Tarjosiko koulutus keinoja tähän asiaan vuorovaikutusosaamisen osalta?
- Harjoitellaanko vuorovaikutustilanteita kurssilla? Jos harjoitellaan, miten?

Teema 3: Vuorovaikutuskoulutuksen arvioiminen

- Miten arvioisit yleisesti sovittelun peruskurssia?
- Miten arvioisit sovittelun peruskurssia erityisesti vuorovaikutustaitojen näkökulmasta?
- Mikä oli mielestäsi tärkein oppi/tärkeimmät opit sovittelun peruskurssilla?
- Oliko peruskurssilla jotain, jota olisit toivonut käsiteltävän enemmän?
- Oletko tyytyväinen, miten vuorovaikutusta käsiteltiin peruskurssilla vai olisiko vuorovaikutusosaamisen- ja taitojen koulutus pitänyt toteuttaa jollain muulla tavoin?
- Oletko sovitellessasi huomannut vuorovaikutukseen liittyviä keskeisiä tekijöitä, joita kurssilla ei käsitelty lainkaan?
- Kuinka hyvin koulutuksen opit sopivat mielestäsi käytännön sovittelutilanteisiin/sovittelutyöhön?

Teema 4: Vapaaehtoissovittelijoiden kokemus vuorovaikutusosaamisestaan

- Miten arvioisit vuorovaikutustaitojasi sovittelun näkökulmasta?
- Millaiset tilanteet olet kokenut sovittelussa haastaviksi?
- Onko sovittelutilanteessa jotain asioita, joissa mielestäsi tulee olla erityisen tarkka?
- Mitä asioita havainnoit vuorovaikutuksessa sovittelutilanteen aikana?
- Kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen ovat tärkeitä asioita sovittelussa. Miten sinä kuuntelet ja osoitat kuuntelemista sovittelutilanteessa?
- Onko sovittelutilanteessa ollut tilanteita, jossa olet erityisesti huomannut käyttäväsi kurssilla oppimaasi taitoa/asiantuntemusta?
- Missä asioissa haluisit kehittyä sovittelijana? Missä olet mielestäsi sovittelijana erityisen taitava?
- Oletko saanut palautetta sovittelutilanteiden jälkeen? Millaista palaute on ollut?